Impacto da Zurich

Última atualização: 11/11/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Impact **4**
Explorando Impact recursos do programa 6
Impact modelo operacional 6
Pacotes de impacto 7
Equipe Impact 9
Bases do Impact 13
Estado estável do impacto 15
Exibições de grupo 16
Relatório de consumo 16
Funções de usuário no Impacto 18
Separação de domínios de impacto 20
Iniciativas e aceleradores 20
Instância de envio do Impact (Anteriormente Impacto Digital Experience) 264
Centro de atividades 267
Integridade da plataforma 271
Gestão de valor 358
Adoção do produto 426
Benefícios e uso 438
Gestão de usuários de impacto 445
Mobile Executive Experience 447
Aplicação da loja de impacto 448
Explorar a aplicação da loja de impacto 449
Configurando o impacto 452
Usando a aplicação Impact Store 468
Versões de impacto **522**

Tradução automática

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

Impact

ServiceNow Impact o é criado no ServiceNow AI Platform e combina serviço personalizado com uma interface digital para ajudar você a aproveitar todo o potencial da sua instância. Receba recomendações personalizadas e orientação de equipes dedicadas e especialistas sob demanda.

Visão geral Impact

ServiceNow Impact é uma solução abrangente de aceleração de valor que fornece conteúdo de acesso relevante e imediato em que você pode rastrear o progresso em relação aos seus resultados, compartilhar informações e comparações de benchmarks do setor e tomar decisões orientadas por dados para otimizar sua jornada de transformação digital.

Adaptado à sua organização e função, Impact fornece orientação de valor personalizada, onde você obtém acesso relevante e imediato ao conteúdo certo, no momento certo, em uma experiência digital visualmente atraente.

Incluído em níveis de pacote variáveis e incrementais, Impact Aproveita a respiração dos recursos de automação e análise de aprendizado de máquina para ajudar você a obter valor mais rapidamente com controles preventivos, recomendações proativas e sugestões e alertas habilitados por IA para integridade e otimização da plataforma. Consulte Pacotes de impacto para obter detalhes sobre os recursos incluídos em cada pacote.

Impact ajuda você a perceber o impacto mais rapidamente em sua empresa com informações proativas, orientação prescritiva, treinamento e recomendações personalizadas e suporte técnico premium e ferramentas. Maximizar e acelerar o retorno em seu ServiceNow investimento por meio de software e programas liderados por humanos.

Como seu hub para todas as coisas, com Impact você pode:

- Colabore com seu Impact Squad, um conjunto de especialistas aqui para ajudá-lo a atingir seus objetivos de negócios.
- Crie e gerencie sua jornada de valor personalizada com ServiceNow.
- Tome melhores decisões em todo o ServiceNow Jornada com ferramentas baseadas em IA e recomendações personalizadas de especialistas do mundo real.
- Verifique se você está no caminho certo para o sucesso com nossas métricas de KPI de negócios e tecnologia para entender e priorizar as capacidades do seu produto.
- Assuma o comando da integridade da sua plataforma e mantenha-se proativo com medidas preventivas e proteções que protegem e orientam suas realizações de valor digital.

Plataformas de impacto

ServiceNow Impact está disponível com Instância de envio do Impact (Anteriormente Impacto Digital Experience)(IDI), bem como uma aplicação da Store. Muitos de Impact os recursos estão disponíveis em ambas as ofertas de entrega em que você pode gerenciar o. Impact experiência. IDI e Aplicação da loja de impacto coexistam à medida que os recursos são migrados com um estado futuro quando você pode fazer a transição completa para Aplicação Impact da Store.

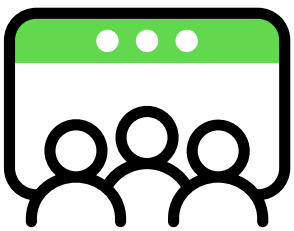
Tradução automática

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

- Instância de envio do Impact (Anteriormente Impacto Digital Experience):
  - . Impact espaço interativo do esquadrão
  - O provedor de dados sincronizados com Aplicação Impact da Store.
  - Dados existentes do Impact O IDI é migrado na configuração para Aplicação Impact da Store para garantir que as informações críticas sejam integradas ao seu ServiceNow instância.
- Aplicação da loja de impacto: A instância do cliente em que Aplicação Impact da Store está instalado e é acessado além de Instância de envio do Impact portal.

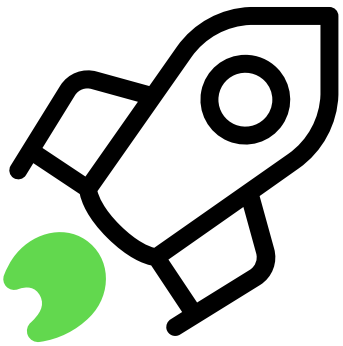
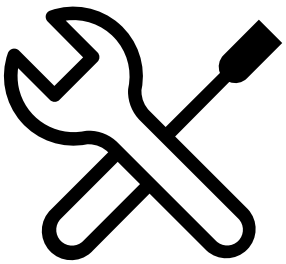
Nota: Impact Os recursos do programa são compartilhados entre a instância de entrega do impacto e a aplicação da loja do impacto. As variações na navegação, na configuração do recurso e no uso são detalhadas nos tópicos específicos.

Iniciar

Recursos do programa de impacto	Instância de entrega de impacto (anteriormente Impacto Digital Experience)	Aplicação da loja de impacto
		
Recursos compartilhados entre a Instância de entrega do impacto e a aplicação da loja do impacto. As variações na navegação, na configuração do recurso e no uso são detalhadas nos tópicos específicos.	Use o portal interativo onde você pode acessar suas ferramentas e benefícios do Impacto que também fornece dados para o aplicativo da loja do Impacto	Use a instância centralizada e interativa atualizada na qual você pode acessar suas ferramentas e benefícios de impacto.

Tradução automática

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

Aceleradores e iniciativas	Suporte ao desenvolvedor do Impacto	Observador da instância de impacto
		
Acelere o uso e a adoção de capacidades específicas de plataforma e produto por meio de demonstrações aplicadas, coaching personalizado e práticas recomendadas.	Acesse um engenheiro de suporte da ServiceNow que pode ajudar na solução de problemas técnicos relacionados a personalizações de plataforma existentes para pacotes Advanced e Total Impact.	Rastreie a integridade e o desempenho da instância quase em tempo real e acesse informações históricas com esta ferramenta de monitoramento de observabilidade e desempenho.

Tradução automática

Explorando Impact recursos do programa

ServiceNow Impact personaliza sua jornada de transformação digital e acelera seu tempo de retorno do investimento integrado ao seu ServiceNow AI Platform instância e. Impact.

Visão geral Impact

ServiceNow ImpactÉ um produto de sucesso do cliente que ajuda você a aproveitar o poder da plataforma de IA para a transformação de seus negócios. Impact fornece o suporte e a experiência para:

- Adotar ServiceNow Produtos, incluindo o Now Assist, e medem seu valor.
- Obtenha acesso a orientação especializada com recomendações técnicas, estratégicas e personalizadas.
- Mantenha uma plataforma de alto desempenho pronta para crescimento.
- Melhore a continuidade dos negócios com suporte técnico 24x7.

Monitore o progresso em relação aos seus resultados, compartilhe informações e parâmetros de comparação da indústria e tome decisões orientadas por dados para otimizar sua jornada de transformação digital. Habilite o gerenciamento proativo de qualidade, conformidade e desempenho da instância com integridade da plataforma.

Impact modelo operacional

. Impact o modelo operacional é um sistema baseado em pesquisa das principais atividades, personalizado para sua organização, para ajudar a acelerar o tempo de retorno do investimento com o. ServiceNow plataforma.

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

Entregue por seu Impact Nosso modelo operacional exclusivo inclui um conjunto de iniciativas adequadas ao propósito para iniciar você no caminho mais rápido para o valor.

- Concentre-se em sua visão estratégica com recomendações saídas e personalizadas.
- Ajude a evitar distrações com revisões regulares de integridade, operacionais e de desempenho da plataforma.
- Aproveite a flexibilidade para adicionar resultados de negócios, priorizar objetivos novamente e se adaptar às necessidades da sua organização.

. Impact O programa é composto por duas fases, Fundações e Estado Estável. O Foundations inicia a experiência e define a linha de base de valor, e a cadência de estado estável mantém você no caminho certo com seu Impact plano e objetivos de negócios associados.

Bases do Impact

Conecta a visão à ação, definindo como base seu estado atual e fornecendo um plano personalizado para acelerar seu tempo de valorização. As fundações estabelecem as bases para cada ação que você executa na plataforma.

Estado estável do impacto

As iniciativas padrão do Impacto são executadas em intervalos consistentes e oportunos para manter você no ritmo.

ServiceNow Impact os pacotes incluem ferramentas de suporte, recursos de autoajuda, compromissos liderados por humanos e créditos, descontos, e benefícios adicionais disponibilizados para você, dependendo do nível de pacote de impacto adquirido. Para obter informações sobre pacotes Guiado, Avançado e Total, consulte Pacotes de impacto.

Pacotes de impacto

ServiceNow Impact os pacotes incluem ferramentas de suporte, recursos de autoajuda, compromissos liderados por humanos, descontos e benefícios adicionais disponibilizados para você, dependendo do nível de Impact pacote adquirido.

Há dois pacotes de assinatura para Impact: Guiado e Total. Independentemente do pacote, todos Impact os clientes obtêm:

- Uma excelente experiência digital com painéis de realização de valor e construtores de jornada intuitivos.
- Coaching e aprendizado personalizados com conteúdo selecionado e aprendizado personalizado alinhado ao seu roadmap e função.
- Um mecanismo de recomendação inteligente que fornece informações proativas, alertas prescritivos e recomendações personalizadas.

Descrições

Se você comprou um Impact oferta, o aplicável Impact A descrição do pacote se aplica à sua compra. Consulte Cronogramas jurídicos para impacto para obter informações adicionais em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Guiado

- Ofertas de nível de entrada, incluindo a experiência digital Premium, suporte técnico aprimorado e conteúdo selecionado.
- Impact Team: Gerente de sucesso do cliente

Tradução automática

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

Total

- A solução completa com uma equipe de especialistas designada, recomendações personalizadas, ferramentas preventivas e muito mais.
- Impact Equipe de equipe: Executivo de sucesso do cliente, arquiteto de plataforma, Gerente de sucesso do cliente E Gerente de conta de suporte

Consumo do acelerador por pacote de impacto

Dependendo do pacote de impacto que você comprou, há uma alocação de quantos Aceleradores de cada subcatálogo podem ser consumidos consecutivamente. Consulte Catálogo do acelerador Para obter informações adicionais sobre Aceleradores e subcatálogos.

As alocações de consumo abaixo se aplicam a todas as variações (por exemplo, US PubSec, MSP dedicado) e versões (por exemplo, V3 e V4) de pacotes de impacto, a menos que especificado de outra forma.

Pacote	Descrição	Consumo do acelerador
Guiado	Ofertas de nível básico, incluindo a experiência digital Premium, suporte técnico aprimorado, Impact Gerente de atendimento ao cliente (CSM) de plantel e conteúdo selecionado	1 por vez em todos os subcatálogos
Total	Aumenta o pacote Avançado como Concluído Impact solução com uma equipe de especialistas designada, recomendações personalizadas, ferramentas preventivas e muito mais.	total de 6 (2 de cada subcatálogo simultaneamente de cada vez)

Acordos e termos do cliente

Para acordos e termos do cliente, consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Pacotes de complemento

Os pacotes de complemento introduzem flexibilidade para os clientes do Impacto e estão disponíveis em todos os ambientes em que o Impacto está disponível. Os pacotes de complemento serão vendidos para todos os clientes de impacto e serão precificados por SKU, por ano, com cada complemento precificado separadamente com direitos distintos.

SKUs complementares disponíveis

Nome	Direitos
Valor estratégico	• IDI de valor atualizado • Duas simultaneidades adicionais do Catálogo do Acelerador de estratégias • Cobertura CSM adicional

Tradução automática

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

SKUs complementares disponíveis

Nome	Direitos
Governança de plataforma	• IDI de integridade atualizado • Duas simultaneidades adicionais do catálogo do Acelerador de arquitetura • Cobertura CSM adicional
Suporte gerenciado	• Tempos de resposta iniciais do problema de nível P1/P2 atualizados • Cobertura SAM adicional • Cinco Suporte ao desenvolvedor do Impacto Suporte ao desenvolvedor
Lugares do Instance Observer	Dez licenças do observador de instância, além do pacote de impacto adquirido
Observador da instância de impacto Recursos	• Um período contínuo de 6 meses de monitoramento de desempenho e disponibilidade da plataforma, aplicação e infraestrutura que hospeda a instância do Cliente com recursos de emissão de relatórios • Capacidade de definir alertas de autoatendimento, notificações e analisar dados
Cuidado preventivo	Detalhamento semestral da integridade das instâncias de produção • Diagnóstico conduzido pelo engenheiro de desempenho • Apresentação para as partes interessadas do cliente • Correção assistida

Nota:

- IDI = Instância de envio do Impact
- Gerente de suporte ao cliente
- Gerente de conta de suporte

Equipe Impact

Seu Time de Impacto é uma equipe de especialistas sob demanda que trabalham com você para enfrentar desafios de transformação exclusivos de suas equipes.

Membros do Esquadrão de Impacto

Título	Função
Gerente de sucesso do cliente	Líder de Orquestração responsável pelo Plano de Impacto ao Cliente e orienta as interações com o cliente com as seguintes responsabilidades principais:

Tradução automática

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

Membros do Esquadrão de Impacto

Título	Função
	• Conduza revisões periódicas de negócios do cliente com os clientes e interações eficazes com o cliente, incluindo chamadas de lançamento e check-ins regulares. • Conduza recomendações, resolva obstáculos, forneça atualizações, refine o plano de impacto para o cliente e gere relatórios sobre a adoção. • Supervisionar um portfólio de clientes diversificado e garantir a execução de entregas estruturadas alinhadas com os objetivos, objetivos de negócios, capacidades e métricas de sucesso do cliente. • Gerencie riscos críticos, estratégias de mitigação, plano de sucesso por meio de processo predefinido, garantindo uma transição tranquila para novos clientes. • Identifique equipes internas, como equipes de vendas, produto e suporte, para resolver problemas, mitigar riscos e ajudar a impulsionar o sucesso e a adoção do cliente. • Ofereça suporte à defesa de alto nível do cliente promovendo histórias de sucesso e casos de uso.
Executivo de sucesso do cliente	Um consultor de cliente confiável que aconselha sobre as ofertas da ServiceNow e é responsável pelo relacionamento com o cliente pós-venda para aumentar a satisfação do cliente e impulsionar a retenção: • Demonstrar forte compreensão do alinhamento entre o setor do cliente, estratégias de negócios específicas e ofertas da ServiceNow para permitir melhores resultados de negócios para seus clientes. • Liderar transformações de alta complexidade, garantindo tudo ServiceNow As funções de Excelência no cliente se alinham e fornecem de acordo com as estruturas de governança, os objetivos do cliente e as prioridades organizacionais. • Parceria com outros membros da equipe de impacto aproveitando as informações do cliente para informar a narrativa

Tradução automática

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

Membros do Esquadrão de Impacto

Título	Função
	abrangente alinhada com os objetivos de negócios do cliente. • Moldar e influenciar a estratégia organizacional do cliente, identificando tendências emergentes, refinando as práticas recomendadas e alinhando as abordagens de entrega com as demandas do mercado em evolução. • Impulsionar consistência e excelência operacional padronizando metodologias de entrega e garantindo a adesão aos padrões de governança e qualidade, fazendo interface com as equipes de entrega. • Contribuir com os esforços de inovação interna com equipes interfuncionais para desenvolver ainda mais as ofertas da ServiceNow. • Orientar outros membros da família Customer Success no Customer Excellence Group para entregar valor ao cliente e impulsionar a progressão na carreira.
Arquiteto da plataforma	Estende-se além da experiência técnica com consultoria de gestão comprovada e experiência em serviços profissionais para orientá-lo com estratégia de plataforma, governança técnica e práticas principais, bem como fornecer design de solução real e arquitetura da seguinte forma: • Contribui ativamente para a equipe de estratégia de negócios e produtos para orientar o roadmap da plataforma ServiceNow e projetar soluções para gerar resultados de negócios. • Estabelece uma arquitetura técnica em toda a empresa e uma estratégia de implementação junto com foco na padronização para definir a base para o sucesso duradouro na entrega de valor. • Institui governança técnica para otimizar o desempenho da plataforma e minimizar o risco técnico de longo prazo. • Cria uma equipe de plataforma focada em entregar valor, permitindo upgrades rápidos para novos recursos, reduzindo dívidas técnicas e habilitando soluções escaláveis para ajudar os clientes a

Tradução automática

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

Membros do Esquadrão de Impacto

Título	Função
	otimizar sua estratégia de plataforma, mantendo a agilidade e a sustentabilidade de longo prazo. • Envolve partes interessadas sênior para garantir o alinhamento entre os objetivos de negócios e as soluções de tecnologia, ao mesmo tempo em que desempenha um papel fundamental no escalonamento da experiência da ServiceNow em equipes internas e externas. • Garante que os clientes aproveitem as principais práticas relacionadas à estratégia de instância, governança técnica, dados principais, integrações e a integridade técnica geral da plataforma. • Interage com os clientes entre Executivo, Proprietário da plataforma, Arquitetos empresariais e Equipes de desenvolvimento estruturando e implementando soluções. • Colabora com as equipes de entrada no mercado, entrega e outras equipes para preencher a lacuna entre vendas, solução e execução.
Gerente de conta de suporte	Fornece serviços de suporte e gestão de desempenho da plataforma, como suporte aprimorado e atividades de condução, como revisões operacionais, relatórios de desempenho, gestão de casos e muito mais, da seguinte forma: • Revisões operacionais quinzenais • Relatórios de desempenho mensais • Revisões periódicas de suporte trimestrais • Gestão de casos e escalações • Emissão de relatórios e gestão de problemas • Gestão de mudanças e emissão de relatórios • Upgrades, planejamento de patches e supervisão

Tradução automática

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

Bases do Impact

O Impact Foundations é um conjunto adequado para o propósito de iniciativas no nível de conta para iniciar você no caminho rápido para valorizar e manter o impulso por meio de um movimento trimestral simplificado.

Fornece orientação para o engajamento inicial para clientes novos ou experientes e define uma análise de linha de base do seu estado atual e as próximas etapas claras para acelerar o tempo de retorno, estabelecendo a base para cada ação realizada na plataforma.

Entregas de fundações

Com base no seu pacote de impacto, as saídas de entrega podem variar:

Conjunto de recursos padronizado comum ✓.

✓Inclui recursos exclusivos específicos do pacote

Entregas de impacto por pacote

Entrega de impacto	Descrição	Guiado	Advanced	Total
Introdução ao Impact	Inicia a experiência de integração e avalia o estado atual das áreas de destino para análise para seu ServiceNow Plataforma.	#	✓	✓
Plano de impacto para o cliente	Contém práticas recomendadas e recomendações com base em seus objetivos organizacionais e. ServiceNow Mix de produtos selecionado pelo gerente de sucesso do cliente.	#	#	#
Roadmaps de adoção de produtos	Exiba uma sequência de implementação recomendada para seus recursos.		#	#
Objetivos e resultados	Identifique seus objetivos de alto nível e vincule-os a resultados mensuráveis e métricas de sucesso que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo.	#	#	#
Mapas de capacidades	Consulte as aplicações, ou capacidades, à sua disposição para alcançar seus objetivos.	#	#	#

Tradução automática

Introdução ao Impacto

Um conjunto de atividades que ajudam os novos clientes do Impacto a começar a usar o Impacto da ServiceNow.

Sobre Introdução ao Impacto

Introdução ao Impacto é um pacote de atividades selecionadas que ajudam os novos clientes do Impacto a iniciar sua jornada de Impacto da ServiceNow. As seguintes atividades estão disponíveis para Clientes guiados:

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

- Reunião de início do Impact
- Tour do produto do Impact

Os pacotes Avançado e Total têm direito às seguintes atividades:

- Iniciação executiva/reuniões
- Primeiros passos no Instance Observer
- Comece a usar o Suporte do desenvolvedor

É uma experiência de integração eficaz comprovada que está disponível como parte do resultado do impacto entregue para clientes guiados, avançados e totais. O Esquadrão de Impacto trabalha com o cliente para discutir seus objetivos de negócios e criar um plano para atingi-los.

Introdução ao Impacto Fornece orientação prescritiva padrão específica para:

- Aprender sobre o impacto e suas ofertas
- Configurar o Impacto com seus recursos relevantes
- Descrever os objetivos e prioridades do cliente
- Receber uma experiência personalizada e um plano para atingir esses objetivos e prioridades

Customer Impact Plan (CIP)

Concentra-se em acelerar a realização de valor, melhorar a adoção da plataforma e promover o desempenho ideal por meio de orientação e suporte personalizados.

Sobre o plano de impacto do cliente

O Plano de impacto para o cliente (CIP) é o roadmap estratégico mutuamente acordado que descreve a jornada do cliente para atingir seus objetivos com ServiceNow. Isso faz parte do impacto entregue para clientes guiados, avançados e totais.

Seu gerente de sucesso do cliente (CSM) mantém ativamente o CIP durante toda a jornada da ServiceNow, que evolui de acordo com as necessidades exclusivas do cliente.

O CIP contém informações relacionadas ao seguinte:

- Objetivos e resultados
- Mapa de capacidades
- Accelerators
- Treinamento
- Integridade da plataforma

O CIP serve como um roadmap para ajudar os clientes a atingir seus objetivos, rastrear o andamento, definir expectativas e adaptar estratégias. Envolve partes interessadas, como patrocinadores executivos, proprietários de plataforma, arquitetos, proprietários de produto e proprietários de serviço, junto com o CSM.

Tradução automática

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

Estado estável do impacto

Impact Estado estável é a cadência que mantém você no caminho certo com seu Plano de impacto e os objetivos de negócios associados que seguem a fase de fundamentos, geralmente além de 90 a 120 dias de compromisso.

Depois de concluir Impact Determinadas atividades continuam trimestralmente e mensalmente para manutenção contínua e sucesso. Impact Estado estável é a cadência que mantém você no caminho certo com seu Impact Plano e objetivos de negócios associados.

Entregas

Com base no seu pacote de impacto, as saídas de entrega podem variar:

Conjunto de recursos padronizado comum ✓

Inclui recursos exclusivos específicos do pacote

Entregas de impacto por pacote

Entrega de impacto	Descrição	Guiado	Advanced	Total
Ciclo de revisão trimestral	Inicia a experiência de integração e avalia o estado atual das áreas de destino para análise para seu ServiceNow Plataforma.	#	✓	✓

Ciclo de revisão trimestral

Nossas iniciativas padrão são executadas em intervalos consistentes e oportunos para mantê-lo no ritmo e consistem no seguinte:

- Revisão periódica de suporte (PSR): Um relatório trimestral de seus casos, problemas, mudanças e disponibilidade real, incluindo métricas de serviço, dados de desempenho da instância e informações de upgrade e patch.
- Revisão de informações de resultado: Uma revisão de andamento para avaliar o quão bem as métricas de sucesso se alinham com as melhorias de meta descritas em Objetivos e resultados. Orientações sobre abordagens para coleta de dados para esta revisão serão fornecidas pela equipe do Impacto, com uma visão geral das alternativas de configuração, incluindo as aplicações de Gestão de valor do Impacto.
- Trimestralmente Impact Revisar o brieting executivo (Brieting executivo de QIR): Uma conversa de nível estratégico com executivos do cliente que se concentra nos resultados e no valor disso Impact está cumprindo suas prioridades de negócios, incluindo suporte holístico e revisões de realização de valor.

Nota: Algumas fundações podem ser invocadas novamente mediante solicitação durante a fase de Estado Estável como um Acelerador. Para obter mais informações sobre o modelo operacional, entre em contato com Impact Esquadrão.

Esta fase inclui pontos de verificação regulares para manter seu Impact planeje no caminho certo. Uma sequência de áreas de foco de sucesso ou serviços e recursos é utilizada para alcançar os resultados desejados. Os pontos de verificação ajudam a manter o alinhamento com Impact e metodologia de sucesso e pode continuar mensal ou trimestralmente para manutenção e sucesso contínuos.

Tradução automática

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

Exibições de grupo

O Impacto permite que vários grupos de partes interessadas em sua organização liderem sua própria transformação digital.

Por exemplo, os departamentos DE TI e Financeiro podem definir seus próprios objetivos com impacto e apresentá-los à respectiva liderança.

Um grupo de partes interessadas é definido como o seguinte:

- Um grupo lógico definido pelo cliente de partes interessadas do cliente que compartilham objetivos para fins de consumo do produto de impacto, por exemplo, RH e Finanças.
- Um subconjunto de grupos ou igual a uma única conta; um grupo de partes interessadas pode não incluir várias contas.
- Uma instância pode ser associada a um ou mais grupos de partes interessadas.

Principais benefícios

- A experiência de impacto pode ser gerenciada em suas Visualizações de grupo com o Esquadrão de impacto, incluindo grupos de partes interessadas e instâncias. Sua página inicial do cliente é personalizada para os grupos de partes interessadas relevantes para você.
- O Impacto ajuda a acelerar os objetivos do grupo de partes interessadas e gerenciar o valor desses grupos, incluindo as iniciativas e atividades que contribuem para sua jornada de valor.
- O mapa de capacidades está disponível em um nível de instância e mostra mapas de capacidades para instâncias associadas a grupos de partes interessadas. Trabalhe com seu Esquadrão de Impacto para definir para qual instância um mapa de capacidades será criado.
- Os roadmaps de adoção de produtos podem ser associados a um grupo de partes interessadas, facilitando o gerenciamento de seus roadmaps. Para obter mais informações, consulte Roadmaps de adoção de produtos.
- Você pode filtrar grupos e instâncias de partes interessadas e exibir uma exibição combinada do impacto em sua organização.

Introdução

Inicie uma conversa com seu Equipe Impact Para saber mais e habilitar a funcionalidade Visualizações de grupo.

Nota: Para começar, esta funcionalidade está disponível para clientes limitados. Converse com seu Esquadrão de Impacto para saber mais.

Relatório de consumo

O Relatório de consumo fornece uma visão geral dos recursos de nível de impacto e seu uso.

Com o Relatório de consumo, você pode identificar benefícios subutilizados ou ainda não usados. O Relatório de consumo filtra o uso para um período específico ajustável.

Nota: O Relatório de consumo é padronizado para um intervalo de um ano.

Tradução automática

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

Descrições e tipos de relatório

Relatório	Descrição
Sessões de consultoria	Revise os detalhes das sessões de consultoria em andamento, concluídas e não iniciadas, incluindo: • Número total de solicitações em aberto • Nome do serviço • Responsável • Estado • Data de criação • Concluído na data
Accelerators	Revise os detalhes dos Aceleradores contínuos, concluídos e não iniciados, incluindo: • Aceleradores totais acessados, mapeados por status de andamento • Nome • Responsável • Estado • Criação na data • Concluído na data
Outras iniciativas	Revise os detalhes das iniciativas em andamento, concluídas e não iniciadas, incluindo: • Total de iniciativas acessadas, mapeado por estado de andamento • Nome • Responsável • Estado • Criação na data • Concluído na data
Recursos adicionais	• Tempo de resposta de casos aprimorado • Detalhamento de caso ativo da empresa • Saldo de crédito de aprendizado da empresa • Usuários com acesso premium

Tradução automática

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

Relatório de consumo da aplicação da loja de impacto

Para obter informações adicionais sobre como usar e configurar o Relatório de consumo para a aplicação da loja de impacto, consulte Relatório de consumo.

Nota: Os clientes orientados por impacto não poderão exibir a seção Função Premium ou Sessões de consultoria.

Funções de usuário no Impacto

O Impacto oferece muitas funções para atribuir para atender às suas necessidades de negócios. Ao fazer login no Impact, você verá uma exibição personalizada de seus objetivos, métricas e recomendações vinculados diretamente à sua função.

Existem diferentes funções de impacto para Instância de envio do Impact e o. Aplicação Impact da Store.

Funções e descrições do impacto para IDI

Função	Descrição
Usuário do Impacto	• Tem acesso geral ao impacto. • Impacto Os usuários podem criar e atualizar conversas.
Autorizador de permissões de impacto	Permite que os usuários concedam permissões para recursos de impacto que exigem consentimento.
Impacto Executivo	• Tem acesso de leitura para exibir o status geral do impacto e a emissão de relatórios de valor. • Responsável por definir as estratégias de tecnologia de longo prazo para sua organização. • Usuários executivos podem criar e atualizar conversas. • É responsável pelo geral ServiceNow roadmap.
Responsável pela plataforma de impacto	• Tem acesso total a todos os recursos de impacto. • Pode solicitar serviços como Aceleradores e sessões de consultoria • Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. • Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema.

Tradução automática

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

Funções e descrições do impacto para IDI

Função	Descrição
	• Garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow roadmap. • Ativamente envolvido na governança abrangente do ServiceNow plataforma.
Administrador de impacto	• Fornece gestão de contas de usuário. (Este é um diferencial importante da função de Executivo de Impacto.) • Responsável pela administração diária do ServiceNow plataforma. • Gerencia o acesso premium, como Observador de instância e Suporte ao desenvolvedor. • Tem acesso total a todos os recursos de impacto.

Funções e descrições do impacto para Aplicação Impact da Store

Função	Descrição
Administrador da aplicação de impacto	• Responsável por configurar a aplicação Impacto • Configura a integração com o impacto IDI • #Atribui funções a usuários e grupos • Tem acesso completo de criação, leitura, atualização e exclusão a todas as tabelas nas aplicações de impacto
Responsável pela plataforma de impacto	• Tem acesso completo de criação, leitura, atualização e exclusão a todas as tabelas nas aplicações de impacto • Não é possível configurar, configurar integração ou atribuir funções a usuários ou grupos • Pode solicitar serviços como aceleradores e sessões de consultoria

Tradução automática

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

Funções e descrições do impacto para Aplicação Impact da Store

Função	Descrição
Responsável pelo portfólio de impacto	• Tem acesso completo de criação, leitura, atualização e exclusão a todas as tabelas nas aplicações de impacto • Não é possível configurar, configurar integração ou atribuir funções a usuários ou grupos • Pode solicitar serviços como Aceleradores e sessões de consultoria
Impacto Executivo	• Responsável por definir as estratégias de tecnologia de longo prazo para sua organização • Tem acesso de leitura a todas as funcionalidades de impacto • Tem acesso de leitura para exibir mapas de capacidades, roadmaps de adoção de produtos, objetivos e resultados, aceleradores e sessões de consultoria • Pode criar e atualizar conversas.
Usuário do Impacto	• Tem acesso geral ao impacto. • Impacto Os usuários podem criar e atualizar conversas.

Separação de domínios de impacto

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

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Iniciativas e aceleradores

As iniciativas são compromissos acionáveis e fluxos de trabalho que oferecem suporte à sua transformação digital. Aceleradores do Impact são ofertas de escopo fixo com especialistas por trás de cada opção para fornecer valor exatamente onde você precisa.

Tradução automática

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

Iniciativas

Sua equipe de impacto recomenda iniciativas que são certas para você, normalmente compartilhadas por você e sua equipe.

Catálogo de iniciativas



As iniciativas podem variar de sessões de consultoria a compromissos liderados por pelotão.

Accelerators

Com Aceleradores do Impact, você recebe:

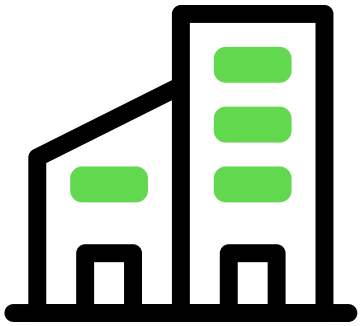
- Informações valiosas, recomendações e informações em um curto período de tempo, para que você obtenha valor rapidamente.
- Atenção especializada em objetivos específicos, como prontidão para upgrade, adoção de produtos e muito mais.

A disponibilidade do Acelerador é definida pelo seu Pacote de Impacto e é classificada em um dos três subcatálogos: Arquitetura, Estratégia e Aceleradores Técnicos.

Architecture Accelerators	Strategy Accelerators	Technical Accelerators

Tradução automática

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



Obtenha uma compreensão básica da maturidade dos resultados de negócios com recomendações direcionadas sobre o que lidar a seguir para liberar mais valor da plataforma.

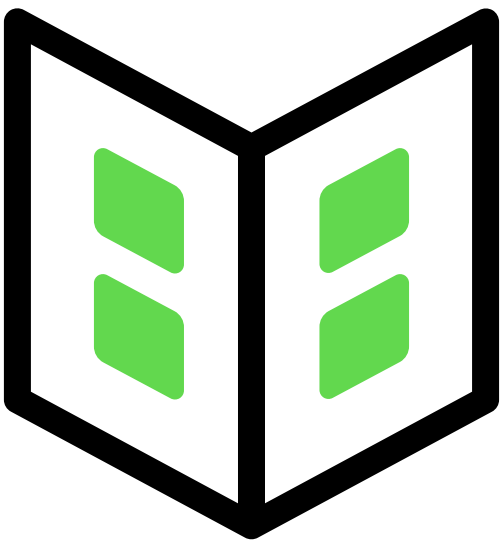


Aprofunde-se nas práticas recomendadas organizacionais e de governança com a plataforma ServiceNow e aprimore suas habilidades de sua equipe para melhorar o desempenho dos negócios e impulsionar o sucesso.



Acelere o uso e a adoção de capacidades específicas de plataforma e produto por meio de demonstrações aplicadas, coaching personalizado e práticas recomendadas.

Catálogo do acelerador



Navegue pelo catálogo completo do Accelerator que combina todos os três subcatálogos em uma lista consolidada.

Recomendações do acelerador

Ao solicitar um Acelerador, além do subcatálogo, os Aceleradores também podem ser classificados por recomendações. As recomendações do acelerador são geradas com base no contexto do cliente usando dados coletados de assinaturas de produtos, objetivos, dados de instância e comparações de pares. Algumas das recomendações são geradas pelo mecanismo de Inteligência Artificial (IA), enquanto a equipe de impacto recomenda manualmente outras. Consulte Solicitar um Accelerator Para obter informações adicionais

Tradução automática

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

sobre como envolver aceleradores no IDI e consulte Aceleradores e iniciativas de solicitação para a aplicação da loja de impacto para Aplicação Impact da Store

Catálogo de iniciativas

As iniciativas são compromissos acionáveis e fluxos de trabalho que oferecem suporte à sua transformação digital.

- **Sua iniciativa** : Iniciativas que são entregues como parte do seu direito de pacote
- **Roadmap de iniciativas** : Captura o trabalho que outras equipes estão fazendo em uma exibição consolidada de todas as iniciativas de fluxo de trabalho em andamento

Acesso à experiência	Introdução ao Suporte do desenvolvedor	Cuidado preventivo
		
Busque orientação sobre recursos e o caminho mais eficaz fornecido por especialistas no assunto.	Entenda a oferta de Suporte do desenvolvedor e a identificação de contatos nomeados para solicitar o Suporte do desenvolvedor.	Um diagnóstico premium e conduzido por engenheiros do desempenho da instância executado trimestralmente.

Tradução automática

Acesso à experiência

A iniciativa Acesso à experiência se conecta Impact clientes para ServiceNow especialistas no assunto por meio de sessões de coaching virtuais personalizadas.

Visão geral da iniciativa

As sessões de especialistas oferecem orientação especializada sobre vários ServiceNow tópicos do produto, com o objetivo de acelerar a realização de valor e os resultados no ServiceNow plataforma.

Receba orientação prescritiva e acionável sobre estratégias eficazes para lidar com obstáculos, processos e fluxos de trabalho da plataforma.

Uma experiência de admissão inteligente combina os clientes do impacto com especialistas adequados para sessões personalizadas alinhadas com suas necessidades e fase do ciclo de vida da plataforma. Cada solicitação se concentra em abordar um tópico específico ou área de aplicação por sessão.

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

Esta iniciativa está disponível para pacotes como Impact Avançado e. Impact Total junto com Impact Pacote guiado e Valor estratégico ou Governança da plataforma, como complemento.

Tópicos

Os tópicos abordados se concentrarão principalmente em ServiceNow, com o potencial de incluir discussões sobre o seguinte:

- Automated Test Framework (ATF)
- Customer Service Management (CSM)
- IT Operations Management (ITOM)
- IT Service Management (ITSM)
- Upgrades da plataforma
- Relatório, Performance Analytics
- Gestão de portfólio de serviços
- Now Intelligence (IA)

Exemplos de solicitação

Tópico	Exemplos de tópicos ou perguntas
Práticas principais	• Auditoria de IRM: Diretrizes gerais para conduzir auditorias de Gestão de risco de informação para melhorar a segurança e a conformidade. • Gestão de riscos de conformidade e política: Diretrizes gerais para garantir a conformidade e gerenciar riscos de forma eficaz dentro das estruturas de política.
Instruções técnicas	Como podemos criar um mapeamento no assistente de mapa Extract Transform Load (ETL) para uma tabela personalizada, como uma tabela de hardware de PC?
Visão geral da capacidade do produto	Como os números de peça do fornecedor devem ser identificados e como os modelos de software são criados automaticamente no Software Asset Management (SAM)?
Visão geral do modelo de dados	Qual é a melhor forma de criar o modelo de dados do Configuration Management Database (CMDB) para coincidir com o mapeamento de serviço Common Service Data Model (CSDM)?
Orientação de implementação	Como você configura o fluxo de trabalho para leitura de código de barras do Mobile após o início de uma solicitação?

Envie consultas com informações detalhadas usando um formulário de admissão. Consulte Solicitar acesso à experiência para obter detalhes sobre como inserir a solicitação.

Solicitar acesso à experiência

Use a iniciativa Acesso à experiência para se conectar ServiceNow especialistas no assunto por meio de sessões de coaching virtuais personalizadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador de impacto ou responsável pela plataforma de impacto

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Iniciativas e aceleradores** > **Iniciativas gerais** > **Acesso à experiência**.
2. No formulário Configurar iniciativa, preencha os campos.

Campo	Descrição
Título da iniciativa	Título do tópico
Data de início	Data de início solicitada
Para quando você precisa disso?	Data de resolução preferencial
Objetivo de negócio relacionado	Objetivo de impacto selecionado no menu suspenso
Grupo de partes interessadas	Disponível para seleção se os grupos de partes interessadas estiverem habilitados e configurados
Tipo de instância	Selecione se vários tipos de instância estiverem disponíveis, como produção ou subprodução
Isso está relacionado a qual instância?	Se várias instâncias estiverem disponíveis, o menu suspenso será habilitado para seleção
Fase de implementação à qual esta solicitação pertence	Fase disponível no menu suspenso

3. Selecione um **Categoria primária** Em O que você precisa de ajuda? formulário.
4. Preencha os campos no formulário Fluxo de trabalho e Detalhes do produto.

Campo	Descrição
Fluxo de trabalho	O nome do fluxo de trabalho específico da instância no menu suspenso
Produto	O nome do produto de instância específico no menu suspenso
Capacidade	O nome da capacidade de impacto específica no menu suspenso
Descrição	Uma descrição muito detalhada do problema ou pergunta
Anexar um arquivo	Imagem ou documento para ajudar a esclarecer a solicitação ou explicar o problema

5. Insira informações de qualquer andamento feito na solicitação em Quais ações você realizou até o momento? formulário.
6. Selecione o líder técnico e outros contatos importantes a serem incluídos para a solicitação no Quem mais deve estar envolvido? formulário.
7. **Enviar** o formulário.
   Os membros da equipe de impacto entrarão em contato com você para solicitar informações adicionais, próximas etapas ou com uma resolução para sua consulta.
8. Monitore o status e as tarefas relacionadas em **Impacto** > **Iniciativas e aceleradores** > **Suas iniciativas**.

Comece a usar o Suporte do desenvolvedor

Introdução ao Suporte do desenvolvedor é uma iniciativa de impacto que facilita a compreensão da oferta de Suporte do desenvolvedor e a identificação de contatos nomeados para solicitar o Suporte do desenvolvedor.

Tradução automática

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

Visão geral

Começar a usar o Suporte do desenvolvedor ajuda a agilizar a identificação de soluções técnicas das partes interessadas para problemas com acesso ao Suporte do desenvolvedor. A Iniciativa inclui os seguintes benefícios:

- Habilita um ServiceNow SAM (Support Account Manager, gerente de conta de suporte) para ajudar você a determinar as partes interessadas a serem nomeadas como contatos para acesso ao Suporte do desenvolvedor
- Equipa administradores e desenvolvedores com um método simplificado para resolver problemas associados a personalizações existentes
- Fornece acesso a um especialista no assunto (SME) especializado para ajudar na solução de problemas de personalizações
- Fornece informações sobre o escopo de personalização, incluindo regras de negócios, scripts de IU (interface do usuário), inclusões de script e macros de IU
- Fornece uma revisão de até 200 linhas de código personalizado em um modelo de correção de falhas

O Suporte ao desenvolvedor está disponível nos pacotes Advanced e Total Impact e oferece assistência especializada na solução de problemas e depuração de problemas relacionados à personalização. Para obter mais informações sobre o Suporte do desenvolvedor, consulte Suporte ao desenvolvedor do Impacto.

Suporte ao desenvolvedor	Solução de problemas e assistência
SME especializado	SME especializado para ajudar você a solucionar problemas de personalizações
Escopo amplo	Escopo de personalização, que inclui regras de negócios, scripts de IU, inclusões de script e macros de IU
Revisa o código real	Revisão de até 200 linhas de código
Acordo de nível de serviço de prioridade 3 (P3- ANS)	As solicitações são tratadas em P3
Código de quebra-correção somente	Somente o Suporte ao desenvolvedor soluciona problemas de modelo de quebra-correção de código personalizado e não um modelo preventivo

O que você obtém

Sessão de revisão do Suporte ao desenvolvedor (30 minutos)

- Revisão da oferta de Suporte do desenvolvedor e o que está no escopo e fora do escopo
- Explicação do acesso exclusivo fornecido aos contatos nomeados
- Identificação das partes interessadas apropriadas a serem chamadas de contatos para o Suporte do desenvolvedor
- Como adicionar ou editar contatos nomeados para o Suporte do desenvolvedor
- Passo a passo do envio de uma solicitação de suporte do desenvolvedor

Tradução automática

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

Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e a. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (recomendado)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow Executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo com as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Especialista(s) no assunto (recomendado)	Não desenvolvedores com forte conhecimento de processos relacionados a personalizações.

Exclusões e limitações

O Suporte do desenvolvedor não inclui:

- Uma revisão detalhada de seus dados
- Solução de problemas ou configuração prática, técnica
- Solução e escopo relacionados a dados de desempenho
- Tomada de decisão

Cuidado preventivo

O Preventive Care é um diagnóstico premium, liderado por engenheiros, do desempenho da instância executado em uma cadência regular e disponível como um pacote de complemento para todos os clientes do ServiceNow Impact.

Visão geral de cuidados preventivos

O Cuidado preventivo ajuda a manter o desempenho ideal de grandes, estratégicos, ServiceNow implementações. Ele fornece assistência prática na implementação de um especialista em desempenho da ServiceNow e validação de resultados, garantindo melhorias significativas no desempenho da plataforma, na estabilidade e na experiência do usuário final. Com base em um mergulho profundo semestral na integridade da instância de produção, o Preventive Care inclui os seguintes benefícios:

- Ajuda ServiceNow especialistas em desempenho para obter uma visão holística de ponta a ponta do desempenho e da escalabilidade da instância por meio da revisão manual de mais de 80 pontos de dados que cobrem todos os aspectos da operação da instância.
- Usa métricas para descobrir áreas de contenção de recursos, degradação de desempenho ou configuração incorreta que afetam ativamente a experiência do usuário final ou a estabilidade da instância.
- Fornece um conjunto personalizado de descobertas e. ServiceNow principais recomendações de prática que visam descrever a causa raiz dos problemas, bem como sugerir possíveis etapas para correção.

Tradução automática

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

- Reduz a carga sobre as partes interessadas do cliente por meio de assistência prática para implementar recomendações e validação de resultados, garantindo melhorias significativas na qualidade da implementação e na experiência do usuário final.
- Fornece informações sobre as tendências de integridade da instância e da infraestrutura ao longo do tempo, como tamanho da instância, base de usuários ativos, desempenho da aplicação individual e permite que problemas emergentes sejam detectados e corrigidos antecipadamente.
- Facilita a parceria regular com um ServiceNow Especialista para discutir descobertas e ampliar o conhecimento técnico das partes interessadas sobre o suporte à plataforma ServiceNow.
- Cria confiança de que ServiceNow a plataforma pode oferecer suporte total aos objetivos de negócios mais amplos de um cliente.

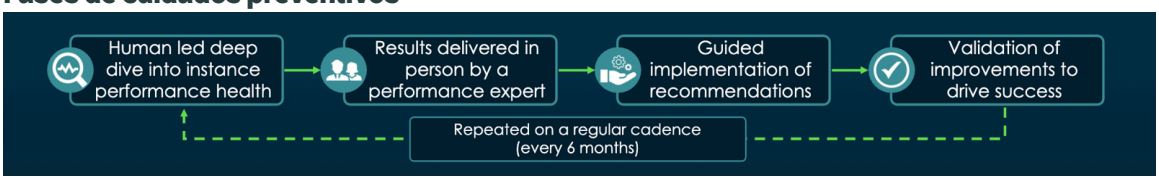
Nota: O Preventive Care é um pacote complementar disponível para todos os clientes do Impact com ativação. Implementações grandes ou complexas da ServiceNow podem se beneficiar de revisões trimestrais (em vez de semestrais). Para obter mais detalhes, entre em contato com o gerente de sucesso do cliente do Impact para obter informações adicionais.

Fases de compromisso de cuidados preventivos

Cada compromisso de cuidados preventivos inclui três fases:

1. Diagnóstico conduzido pelo engenheiro de desempenho: Uma análise baseada em métrica que revisa o desempenho da instância e a integridade da plataforma, bem como rastreia as principais métricas de utilização ao longo do tempo.
2. Apresentação para as partes interessadas do cliente: Um especialista sênior em desempenho da ServiceNow apresenta descobertas e revisa recomendações proativas que abordam problemas específicos com a instância que afetam ativamente a experiência do usuário final, a estabilidade da plataforma, a eficiência do banco de dados ou o custo.
3. Correção assistida: Um plano de correção focado que fornece ajuda prática e orientada para orientar um cliente na implementação de melhorias e validação dos resultados esperados.

Fases de cuidados preventivos



Nota: Oferecido de acordo com a descrição jurídica aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Sessão de lançamento do cliente (a cadência ocorre conforme necessário)

- Processo de passo a passo, cronogramas e escopo do compromisso
- Confirme fusos horários para alinhamento de trabalho
- Entenda quaisquer problemas específicos de desempenho ou escalabilidade
- Reitera todos os requisitos de tempo ou recursos do cliente

Tradução automática

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

Relatório de descobertas de cuidados preventivos (por compromisso de cuidados preventivos)

Revise e discuta o seguinte:

- Avaliação holística da integridade geral, desempenho e utilização da instância
- Recomendações priorizadas para melhorar a integridade, o desempenho e a experiência do usuário final da instância
- Implementação orientada de recomendações, incluindo assistência com possíveis componentes de terceiros

Relatório de encerramento do compromisso de cuidados preventivos (por compromisso de cuidados preventivos)

Inclui o seguinte:

- Resumo das recomendações implementadas no encerramento do compromisso
- Recapitular todas as recomendações em que a implementação é pendente
- Métricas de melhoria de desempenho pós-implementação para recomendações concluídas

Recursos solicitados do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (recomendado)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Especialista(s) no assunto (recomendado)	Não desenvolvedores com forte conhecimento de processos que são candidatos ao Desenvolvimento Cidadão.

Exclusões e limitações

Os cuidados preventivos estão limitados ao seguinte:

- As atividades de cuidados preventivos são realizadas quinzenalmente (no entanto, isso pode ser aumentado para trimestralmente, se necessário).
- Executado em uma única instância de produção nomeada pelo cliente.

Tradução automática

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

- A implantação da assistência do engenheiro de cuidados preventivos é limitada por até quatro semanas, após a entrega do relatório de cuidados preventivos.
- Assistência comercialmente razoável em componentes personalizados ou de terceiros.
- A Engenharia de cuidados preventivos não substitui a função de suporte técnico normal nem assume a responsabilidade por casos de suporte não vinculados diretamente ao compromisso de cuidados preventivos de quatro semanas.

Catálogo do acelerador

Este é um catálogo completo do Acelerador de Impacto que combina os subcatálogos de Arquitetura, Estratégia e Técnico.

Modelo de consumo

De acordo com seu pacote de impacto, Guiado, Avançado ou Total, você pode consumir um número fixo de Aceleradores simultaneamente.

Aceleradores simultâneos totais por pacote de impacto e subcatálogo

Pacote	Aceleradores simultâneos totais	Consumo simultâneo por subcatálogo		
		Estratégia	Arquitetura	Técnico
Total	Seis	Dois	Dois	Dois
Avançado	Três	Um	Um	Um
Guiado	Um de cada vez em um catálogo			
Complemento de valor estratégico	Dois por complemento	Dois		
Complemento de governança de plataforma	Dois por complemento		Dois	

Nota:

- Consulte Versões de impacto Para acessar as notas da versão para identificar os Aceleradores adicionados ou atualizados mais recentemente.
- A equipe de impacto deve ser programada com base na disponibilidade de recursos.

Aceleradores disponíveis em cada pacote

As saídas e formatos do acelerador têm recursos padronizados comuns, mas podem diferir de pacote para pacote. Nem todos os Aceleradores estão disponíveis para cada pacote. Os Aceleradores e os níveis de recursos disponíveis são indicados por estes símbolos:

- Conjunto de recursos padronizado comum ✓
- Inclui recursos exclusivos específicos do acelerador
- Inclui recursos exclusivos adicionais específicos do acelerador

Ambientes restritos e protegidos

Como parte de nossa missão de oferecer continuamente a melhor experiência ao cliente e como parte da evolução dos pacotes de impacto, determinados resultados de impacto,

Tradução automática

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

aceleradores de impacto ou outros componentes de impacto exigem termos e condições suplementares devido à maneira como operam.

Setor Público dos EUA (USPS)

Os Aceleradores do Setor Público dos EUA fornecem aos clientes do Setor Público dos EUA uma opção para aproveitar aspectos desses Aceleradores sem a necessidade de aceitar os termos suplementares ou em cenários em que um ambiente pode ter restrições de facilidade de serviço.

Aceleradores que oferecem USPS versões específicas são indicadas no subcatálogo específico.

Architecture Accelerators

Architecture Accelerators forneça uma compreensão básica da maturidade dos resultados de negócios com recomendações direcionadas sobre o que lidar a seguir para liberar mais valor da plataforma.

Aceleradores que oferecem USPS versões específicas são indicadas como tal no subcatálogo. Consulte Catálogo do acelerador para obter informações adicionais.

Subcatálogo do Acelerador de arquitetura

Acelerador	Pacote guiado	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Blueprint de arquitetura		#	#	✓	
Avaliação de prontidão da Inteligência artificial		#	#	#	
Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Total		#		#	
Avaliação do Common Service Data Model (CSDM) - Serviços de aplicações (rastreamento) - Avançado		#	#		
Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Serviços de negócio (Executar) - Avançado		#	#		

Tradução automática

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

Subcatálogo do Acelerador de arquitetura

Acelerador	Pacote guiado	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados básicos - Avançado		#	#		
Avaliação do Common Service Data Model (CSDM) Serviços técnicos (Walk) - Avançado		#	#		
Governança e gestão de dados		#	#	#	#
Revisão de design		#	#		
Catálogo conversacional do Virtual Agent		#	#	#	
Avaliação de integridade					
Estratégia de integração		#	#		
Topologias de várias instâncias		#	#	#	
Consultoria de versão e implantação para desenvolvimento pro-code		#	#	#	
Governança técnica		#	#	#	
UX: revisão da experiência de Solicitação do catálogo		#	#	#	
UX: design para Central do funcionário		#	#	#	

Tradução automática

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

Subcatálogo do Acelerador de arquitetura

Acelerador	Pacote guiado	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
UX: revisão da experiência do portal		#	#	#	
UX: revisão e design de taxonomia		#	#	#	
UX: por que é importante e como aplicá-la?		#	#	#	

Strategy Accelerators

Usar Strategy Accelerators aprofundar as práticas recomendadas organizacionais e de governança com o. ServiceNow e aprimore sua equipe para manter o desempenho dos negócios e impulsionar o sucesso.

Aceleradores que oferecem USPS versões específicas são indicadas como tal no subcatálogo. Consulte Catálogo do acelerador para obter informações adicionais.

Subcatálogo do Acelerador de estratégia

Acelerador	Pacote guiado	Valor guiado e estratégico	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Design do Centro de excelência e inovação		#	#	✅	
Acelerador de avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação		#	#	#	
Compromisso do promotor		#	#	✅	
Design do programa de desenvolvimento cidadão		#	#	#	
Estratégia de financiamento de influência do Coei		#	#	#	
Customer Service Management Avaliação de maturidade do produto		#	#	#	
Desenvolver estratégia de parceiro		#	#	✅	
Avaliação de maturidade de HRSD		#	#	#	
Gestão integrada de riscos Avaliação de maturidade		#	#	#	

Tradução automática

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

Subcatálogo do Acelerador de estratégia

Acelerador	Pacote guiado	Valor guiado e estratégico	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Avaliação de maturidade do ITOM			#	#	
Avaliação de maturidade do ITSM		#	#	#	
LSD Maturity Assessment		#	#	#	
Relatório de valor sob demanda	#	(✓)			
Governança de portfólio		#	#	#	
Project Portfolio Management Avaliação de maturidade		#	#	#	
Governança da ServiceNow				#	
Software Asset Management Maturity Assessment		#	#	#	
Revisão de equipes e funções		#	#	✓	
Governança de estratégia		#	#	#	
Avaliação de prontidão para sucesso (SRA)		#	#	#	
Potencial do valor		#	#	#	✓
Visão e Estratégia		#	#	#	

Technical Accelerators

Technical Accelerators acelere o uso e a adoção de capacidades específicas de plataforma e produto por meio de demonstrações aplicadas, coaching personalizado e práticas recomendadas. Os Aceleradores são fornecidos pelo Esquadrão de Impacto e consultores técnicos, conforme necessário.

Os aceleradores que oferecem versões específicas do USPS ou do SPP-AU são indicados como tal no subcatálogo. Consulte Catálogo do acelerador para obter informações adicionais.

Subcatálogo do Acelerador técnico

Acelerador	Pacote guiado	Valor guiado e estratégico	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Acesso a especialistas		#	#	#	#	
Estenda sua Pesquisa com IA	#	#	#	#	#	

Tradução automática

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

Subcatálogo do Acelerador técnico

Acelerador	Pacote guiado	Valor guiado e estratégico	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Estenda sua Central do funcionário para Pro	#	#	#	#	#	
Avaliação de integridade - Guiada	#					
Introdução ao CMDB: ingestão	#	#	#	#	#	
Instância assistida por observador	#	#	#			
Introdução à avaliação de prontidão da instância	#	#	#			
Dê um Jumpstart no Estúdio de agentes de IA	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart nos Agentes de IA para CSM	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart nos Agentes de IA para ITSM	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Pesquisa com IA	#	#	#	#	#	USPS
Dê um Jumpstart no App Engine	#	#	#	#	#	USPS
Dê um Jumpstart nos testes automatizados	#	#	#	#	#	USPS
Dê um Jumpstart no CMDB	#	#	#	#	#	
CSDM: Crawl	#	#	#			
Dê início rápido ao seu CSDM Fundação	#	#	#			
Dê um Jumpstart no espaço configurável do CSM	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na gestão de banco de dados	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Central do funcionário	#	#	#	#	#	USPS
Dê um Jumpstart na Gestão da jornada do funcionário	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Gestão de eventos	#	#	#	#	#	

Tradução automática

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

Subcatálogo do Acelerador técnico

Acelerador	Pacote guiado	Valor guiado e estratégico	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Dê um Jumpstart nos Conectores de conteúdo externo	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na IA generativa	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Resolução automática de ocorrências	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Gestão de conhecimento	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na migração do fluxo de trabalho legado	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na migração de Análise da plataforma	#	#	#	#	#	
Comece seu Virtual Agent multilíngue	#	#	#	#	#	USPS
Comece sua compreensão da linguagem natural	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart no Now Assist no Virtual Agent	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart no Now Assist para criadores	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart no Now Assist na Inteligência para documentos	#	#	#	#	#	#
Dê um Jumpstart na Análise da plataforma	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Inteligência preditiva		#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Mineração de processos	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart no Mapeamento de serviços	#	#	#	#	#	
Impulsione sua Gestão estratégica de portfólios - Espaço de projetos	#	#	#	#	#	
Impulsione seu Espaço de operações de serviços	#	#	#	#	#	USPS

Tradução automática

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

Subcatálogo do Acelerador técnico

Acelerador	Pacote guiado	Valor guiado e estratégico	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Dê um Jumpstart na jornada de IA da ServiceNow		#	#	#	#	
Gestão estratégica de portfólios – Espaço de planejamento	#	#	#	#	#	
Impulsione sua Gestão estratégica de portfólios - Espaço de gestão de recursos	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Gestão de assinaturas	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart no Painel de sucesso	#	#	#	#	#	USPS
Dê um Jumpstart na Inteligência para tarefas	#	#	#	#	#	
Inicie seu upgrade	#	#	#	#	#	USPS
Dê início rápido ao Virtual Agent	#	#	#	#	#	USPS
Dê um Jumpstart na Automação de fluxos de trabalho: playbooks	#	#	#	#	#	
Dê um TuneUp na Pesquisa com IA		#	#	#	#	
Ajuste seu CMDB	#	#	#	#	#	
Dê um TuneUp na Central do funcionário		#	#	#	#	
Dê um TuneUp na Gestão de ativos de hardware - HAM	#	#	#	#	#	
Dê um TuneUp na IT Asset Management	#	#	#	#	#	
Dê um TuneUp na Descoberta do ITOM	#	#	#	#	#	
Dê um TuneUp na Análise da plataforma	#	#	#	#	#	
Dê um TuneUp no Software Asset Management	#	#	#	#	#	
Ajuste sua segurança	#	#	#	#	#	

Tradução automática

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

Subcatálogo do Acelerador técnico

Acelerador	Pacote guiado	Valor guiado e estratégico	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Dê um TuneUp no Virtual Agent — Avaliação	#	#	#	#	#	
Seu Virtual Agent – NLU (Compreensão da linguagem natural)	#	#	#	#	#	
Seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho	#	#	#	#	#	
Seu Virtual Agent – UX (experiência do usuário)	#	#	#	#	#	

Architecture Accelerators

Os Aceleradores de arquitetura fornecem uma compreensão básica da maturidade dos resultados de negócios com recomendações direcionadas sobre o que lidar a seguir para liberar mais valor da plataforma.

Aceleradores disponíveis em cada pacote

As saídas e formatos do acelerador têm recursos padronizados comuns, mas podem diferir de pacote para pacote. Nem todos os Aceleradores estão disponíveis para cada pacote. Os Aceleradores e os níveis de recursos disponíveis são indicados por estes símbolos:

- Conjunto de recursos padronizado comum ✓
- Inclui recursos exclusivos específicos do acelerador
- Inclui recursos exclusivos adicionais específicos do acelerador

Subcatálogo do Acelerador de arquitetura

Acelerador	Pacote guiado	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Blueprint de arquitetura		#	#		
Avaliação de prontidão da Inteligência artificial		#	#	#	
Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Total		#		#	

Tradução automática

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

Subcatálogo do Acelerador de arquitetura

Acelerador	Pacote guiado	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Avaliação do Common Service Data Model (CSDM) - Serviços de aplicações (rastreamento) - Avançado		#	#		
Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Serviços de negócio (Executar) - Avançado		#	#		
Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados básicos - Avançado		#	#		
Avaliação do Common Service Data Model (CSDM) Serviços técnicos (Walk) - Avançado		#	#		
Governança e gestão de dados		#	#	#	#
Revisão de design		#	#		
Catálogo conversacional do Virtual Agent		#	#	#	
Avaliação de integridade					
Estratégia de integração		#	#		
Topologias de várias instâncias		#	#	#	
Consultoria de versão e implantação		#	#	#	

Tradução automática

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

Subcatálogo do Acelerador de arquitetura

Acelerador	Pacote guiado	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
para desenvolvimento pro-code					
Governança técnica		#	#	#	
UX: revisão da experiência de Solicitação do catálogo		#	#	#	
UX: design para Central do funcionário		#	#	#	
UX: revisão da experiência do portal		#	#	#	
UX: revisão e design de taxonomia		#	#	#	
UX: por que é importante e como aplicá-la?		#	#	#	

Avaliação de prontidão da Inteligência artificial

O Acelerador de avaliação de prontidão da Inteligência artificial (IA) fornece uma avaliação e orientação relacionadas à sua prontidão para começar a adotar ServiceNow Capacidades de IA.

Visão geral

Este Acelerador fornece uma avaliação e orientação sobre sua prontidão para um conjunto selecionado de ServiceNow capacidades de inteligência artificial. Alguns exemplos de recursos incluem:

- Pesquisa com IA
- Resolução automática de problemas (ITSM, HRSD)
- Inteligência preditiva
- Inteligência para tarefas (ITSM, CSM)
- Inteligência para documentos
- ServiceNow Recursos do Now Assist da IA generativa para ITSM, CSM, HRSD, FSM, ITOM, e Criador, como:
  - Resultados do Genius para Pesquisa com IA
  - Resumo de anotações
  - Resumo do bate-papo

Tradução automática

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

- Geração de anotações de resolução
- Resumo de alertas
- Assistência ao desenvolvimento de código do criador

Seu Esquadrão de Impacto fornece orientação com base em suas respostas a uma autoavaliação de prontidão para IA que destaca os principais critérios de prontidão relacionados ao seu selecionado ServiceNow Capacidades de IA.

Consulte Habilitar experiências de IA para obter informações adicionais sobre ServiceNow Ferramentas baseadas em IA.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

O que você obtém

Importante: Seu Esquadrão solicitará que você preencha um Questionário de admissão fornecido em preparação para a Sessão de Introdução como parte da Iniciação do Acelerador.

As atividades do Acelerador são lideradas pelo arquiteto de plataforma (PA).

Sessão introdutória do cliente (até 120 minutos)

- Revise a abordagem da iniciativa e seus objetivos
- Estabeleça expectativas claras em relação ao processo e à sua participação, junto com o nível de detalhes do produto final
- Revise ServiceNow Plano gráfico com IA e forneça uma orientação para selecionado ServiceNow Capacidades de IA
- Solicite que você conclua uma autoavaliação de prontidão de IA relacionada ao seu selecionado ServiceNow Capacidades de IA

Análise de autoavaliação de prontidão para IA

Seu PA revisa e analisa sua autoavaliação de prontidão para IA e as informações coletadas na sessão de introdução para preparar recomendações

Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)

- Conduza uma discussão que revisa sua prontidão para o selecionado ServiceNow Capacidades de IA
- Forneça orientação e discute as próximas etapas para aprimorar sua prontidão para IA

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à orientação da Avaliação de prontidão para IA

Entregas de prontidão para IA

- Slides do workshop
- Autoavaliação de prontidão para IA em recursos de IA selecionados
- Orientação para melhorar sua prontidão para IA
- Próximas etapas recomendadas

Tradução automática

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

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária do ServiceNow#plataforma.
Arquiteto-chefe empresarial (obrigatório)	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança empresariais gerais.
Arquiteto técnico-chefe (obrigatório)	Responsável pela arquitetura técnica geral.
Proprietário do processo ITSM (opcional)	Proprietário dos processos ITSM relacionados ao serviço ou processo auxiliar. Define o processo de tratamento de incidentes do agente. Fornece requisitos para a solução ITSM.
Responsável pelo processo do Customer Service Management (CSM) (opcional)	É responsável pelos processos de CSM relacionados ao serviço ou processo auxiliar. Define o processo de tratamento de caso do agente. Fornece requisitos para a solução CSM. Responsável por definir processos de processamento de documentos.
Responsável pelo processo de Prestação de serviços de recursos humanos (HRSD) (opcional)	É responsável pelos processos de HRSD relacionados ao serviço ou processo auxiliar. Define o processo de tratamento de caso do agente. Fornece requisitos para a solução HRSD. Responsável por definir processos de processamento de documentos.
Responsável pelo processo da Gestão de serviços de campo (FSM) (opcional)	É responsável pelos processos de FSM relacionados ao serviço ou processo auxiliar. Define o processo de tratamento de caso de FSM. Fornece requisitos para a solução FSM.
Responsável pelo processo financeiro/da cadeia de suprimentos (opcional)	Responsável por definir processos de processamento de documentos (por exemplo, elaboração e inserção de ordens de compra no sistema ERP).
ServiceNow Responsável pelo desenvolvimento (opcional)	É proprietário de ServiceNow ferramentas do desenvolvedor e processos de desenvolvimento. Inclui a criação de fluxos de processo. Identifica oportunidades de automação.

Tradução automática

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

Acesso/informações solicitadas

- Seu Questionário de admissão deve ser preenchido pelo menos uma semana antes da Sessão introdutória ao cliente
- Sua autoavaliação de prontidão para IA deve ser concluída pelo menos uma semana antes da sessão de recomendação do cliente
- Materiais de impacto, como:
  - Customer Impact Plan (CIP)
  - Blueprint de arquitetura
  - Objetivos e resultados
  - Mapas de capacidades
  - Roadmap de adoção de produto

Exceções

Este Acelerador não inclui:

- Desenvolvimento de um roadmap de implementação de IA
- Design da solução de IA
- Implementação de capacidades de IA
- Solução de problemas técnicos ou correção de recursos de IA

Blueprint de arquitetura

Plano gráfico de arquitetura - Avançado

O Plano gráfico de arquitetura - Acelerador avançado fornece orientação e informações para desenvolver artefatos de Plano gráfico de arquitetura.

Visão geral

O Plano gráfico de arquitetura - Acelerador avançado fornece aos clientes de impacto exemplos de artefatos arquitetônicos para oferecer suporte ao seu atual ServiceNow a fim de obter uma compreensão do núcleo ServiceNow arquitetura de dados, arquitetura de aplicações e arquitetura de infraestrutura de tecnologia. Um Plano Gráfico de arquitetura tem como objetivo fornecer visibilidade clara do seu ServiceNow arquitetura para permitir gestão de plataforma, governança e tomada de decisões mais eficazes.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacote avançado.

O que você obtém

Reunião com o cliente de alinhamento (até 90 minutos)

- Introduzir o Acelerador de Plano Gráfico de Arquitetura
- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da iniciativa
- Apresente três categorias de arquitetura:
  - Arquitetura de dados
  - Arquitetura da aplicação
  - Arquitetura de tecnologia

Tradução automática

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

- Apresente três formas de artefatos de arquitetura:
  - Lista (também conhecido como Catálogo)
  - Tabela (também conhecida como Matriz)
  - Diagrama
- Comunique as expectativas para a participação do cliente
- Defina o escopo em referência à implementação e ao estado da arquitetura atual
- Identifique as funções dos participantes para as reuniões de trabalho, de acordo com o escopo definido
- Solicitar o preenchimento de um questionário de admissão e quaisquer outras entradas necessárias. Consulte Acesso/informações solicitadas para obter exemplos.

Três sessões de trabalho do cliente (até 120 minutos cada)

- Apresente o Plano Gráfico de Arquitetura e o Acelerador aos participantes da Sessão de Trabalho
- Introduzir categorias de Plano gráfico de arquitetura, de acordo com o escopo definido
- Apresente os princípios de orientação do plano gráfico de arquitetura, de acordo com o escopo definido.
- Colabore com um arquiteto de plataforma para identificar modelos de exemplo relevantes, de acordo com o escopo definido, e com a orientação do arquiteto de plataforma, discutir as necessidades das partes interessadas e começar a preencher o conteúdo do modelo.
- Discutir as próximas etapas para você continuar refinando seus modelos após a conclusão da iniciativa

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à orientação do Plano gráfico de arquitetura

Resultados do plano gráfico de arquitetura

- Slides do workshop
- Modelos de plano gráfico de arquitetura que foram iniciados com orientação de e em colaboração com seu arquiteto de plataforma
- Modelos de exemplo de plano gráfico da biblioteca de arquitetura para continuar criando seu ServiceNow Artefatos do plano gráfico de arquitetura

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Responsável/designado da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
ServiceNow Arquiteto de plataforma (obrigatório)	Responsável pelo geral ServiceNow arquitetura, estratégia e governança da plataforma.
ServiceNow Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária do ServiceNow plataforma.
CMDB Manager (obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade dos dados de configuração do CMDB; trabalha com equipes para certificar dados.
Arquitetos empresariais (recomendado)	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.
Gerenciador de dados (recomendado)	Responsável pela gestão geral e manutenção de ServiceNow dados.
Fundational Data Manager (recomendado)	Responsável pelo subconjunto de dados básicos (por exemplo, usuários, grupos, locais, empresas, departamentos, etc.).
Proprietário de dados de integração (recomendado)	Responsável por uma ou mais integrações (por exemplo, aplicações sendo integradas, dados sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.).
Líder do quadro de governança técnica (recomendado)	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Responsável pelo projeto (recomendado)	Responsável por um ou mais projetos (aplicações sendo integradas, dados sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.). Defina e comunique o projeto em que os dados podem ser afetados em termos de qualidade, segurança e risco.
ServiceNow Líder de desenvolvimento (recomendado)	Lidera o desenvolvimento no ServiceNow plataforma.
Risco de TI e líder de conformidade (recomendado)	Garante que os protocolos de segurança e as práticas recomendadas da organização sejam seguidos no ServiceNow plataforma.
Arquiteto de segurança (recomendado)	Responsável por projetar, criar, testar e implementar sistemas de segurança na rede de TI de uma organização.
Responsável/gerente da aplicação (recomendado)	Possui e define dados e fluxos de processo para um processo/produto específico (também conhecido como aplicação).
Provedor de serviços principal/ Lead do fornecedor de entrega (recomendado)	Lidera serviços de desenvolvimento e/ou entrega de terceiros.

Tradução automática

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

Acesso/informações solicitadas

- Organização, dados, aplicação, integração, processo e documentação operacional. A solicitação de informações específicas dependerá do escopo definido para cada entrega de iniciativa.
- O cliente pode ser solicitado a conceder o. ServiceNow Acesso do Esquadrão de impacto à instância do Cliente para fins de fornecer o Acelerador de impacto durante o período de desempenho.

Exclusões

- Arquitetura empresarial
- Desenvolva um plano gráfico de arquitetura detalhado para seu ServiceNow aplicações
- Projete seu modelo de dados detalhado
- Desenvolva especificações técnicas de integração detalhadas
- Desenvolva seu fluxo detalhado de versão de código de desenvolvimento de aplicações

Plano gráfico de arquitetura - Total

O Plano gráfico de arquitetura - Acelerador total fornece orientação e informações para desenvolver artefatos do Plano gráfico de arquitetura.

Visão geral

O Plano gráfico de arquitetura - Acelerador total fornece aos clientes de impacto exemplos de artefatos arquitetônicos para oferecer suporte ao seu atual ServiceNow a fim de obter uma compreensão do núcleo ServiceNow arquitetura de dados, arquitetura de aplicações e arquitetura de infraestrutura de tecnologia. Um Plano Gráfico de arquitetura tem como objetivo fornecer visibilidade clara do seu ServiceNow arquitetura para permitir gestão de plataforma, governança e tomada de decisões mais eficazes.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacote total.

O que você obtém

Reunião com o cliente de alinhamento (até 90 minutos)

- Introduzir o Acelerador de Plano Gráfico de Arquitetura
- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da iniciativa
- Introduza três formas de categorias de arquitetura:
  - Arquitetura de dados
  - Arquitetura da aplicação
  - Arquitetura de tecnologia
- Apresente três formas de artefatos de arquitetura:
  - Lista (também conhecido como Catálogo)
  - Tabela (também conhecida como Matriz)
  - Diagrama
- Comunique as expectativas para a participação do cliente
- Defina o escopo em referência à implementação e ao estado da arquitetura atual

Tradução automática

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

- Identifique as funções dos participantes para as reuniões de trabalho, de acordo com o escopo definido
- Solicitar o preenchimento de um questionário de admissão e quaisquer outras entradas necessárias. Consulte Acesso/informações solicitadas para obter exemplos.

Cinco sessões de trabalho do cliente (até 120 minutos cada)

- Apresente o Plano Gráfico de Arquitetura e o Acelerador aos participantes da Sessão de Trabalho
- Introduzir categorias de Plano gráfico de arquitetura, de acordo com o escopo definido
- Apresente os princípios de orientação do plano gráfico de arquitetura, de acordo com o escopo definido
- Colabore com o arquiteto de plataforma para identificar modelos de exemplo relevantes, de acordo com o escopo definido, e com a orientação do arquiteto de plataforma, discutir as necessidades das partes interessadas e começar a preencher o conteúdo do modelo
- Complemente as sessões de trabalho com tempo adicional de consultoria do Arquiteto de plataforma individual e assistência ao desenvolvimento de artefatos
- Discutir as próximas etapas para você continuar refinando seus modelos após a conclusão da iniciativa

Reunião de acompanhamento com o cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à orientação do Plano gráfico de arquitetura

Resultados do plano gráfico de arquitetura

- Slides do workshop do Plano gráfico de arquitetura
- Modelos de plano gráfico de arquitetura que foram iniciados com orientação de e em colaboração com seu arquiteto de plataforma
- Modelos de exemplo de plano gráfico da biblioteca de arquitetura para continuar criando seu ServiceNow Artefatos do plano gráfico de arquitetura

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Responsável/designado da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
ServiceNow Arquiteto de plataforma (obrigatório)	Responsável pelo geral ServiceNow arquitetura, estratégia e governança da plataforma.
ServiceNow Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária do ServiceNow plataforma.
CMDB Manager (obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade dos dados de configuração do CMDB; trabalha com equipes para certificar dados.
Arquitetos empresariais (recomendado)	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.
Gerenciador de dados (recomendado)	Responsável pela gestão geral e manutenção de ServiceNow dados.
Fundational Data Manager (recomendado)	Responsável pelo subconjunto de dados básicos (por exemplo, usuários, grupos, locais, empresas, departamentos, etc.).
Proprietário de dados de integração (recomendado)	Responsável por uma ou mais integrações (por exemplo, aplicações sendo integradas, dados sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.).
Líder do quadro de governança técnica (recomendado)	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Responsável pelo projeto (recomendado)	Responsável por um ou mais projetos (aplicações sendo integradas, dados sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.). Defina e comunique o projeto em que os dados podem ser afetados em termos de qualidade, segurança e risco.
ServiceNow Líder de desenvolvimento (recomendado)	Lidera o desenvolvimento no ServiceNow plataforma.
Risco de TI e líder de conformidade (recomendado)	Garante que os protocolos de segurança e as práticas recomendadas da organização sejam seguidos no ServiceNow plataforma.
Arquiteto de segurança (recomendado)	Responsável por projetar, criar, testar e implementar sistemas de segurança na rede de TI de uma organização.
Responsável/gerente da aplicação (recomendado)	Possui e define dados e fluxos de processo para um processo/produto específico (também conhecido como aplicação).
Provedor de serviços principal/ Lead do fornecedor de entrega (recomendado)	Lidera serviços de desenvolvimento e/ou entrega de terceiros.

Tradução automática

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

Acesso/informações solicitadas

- Organização, dados, aplicação, integração, processo e documentação operacional. A solicitação de informações específicas dependerá do escopo definido para cada entrega de iniciativa.
- O cliente pode ser solicitado a conceder o. ServiceNow Acesso do Esquadrão de impacto à instância do Cliente para fins de fornecer o Acelerador de impacto durante o período de desempenho.

Exclusões

- Arquitetura empresarial
- Desenvolva um plano gráfico de arquitetura detalhado para seu ServiceNow aplicações
- Projete seu modelo de dados detalhado
- Desenvolva especificações técnicas de integração detalhadas
- Desenvolva seu fluxo detalhado de versão de código de desenvolvimento de aplicações

Aceleradores de avaliação do Common Service Data Model (CSDM)

Esses Aceleradores fornecem informações sobre a avaliação do Common Service Data Model (CSDM).

- Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados básicos - Avançado
- Avaliação do Common Service Data Model (CSDM) - Serviços de aplicações (rastreamento) - Avançado
- Avaliação do Common Service Data Model (CSDM) Serviços técnicos (Walk) - Avançado
- Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Serviços de negócio (Executar) - Avançado
- Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Total

Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados básicos - Avançado

Este Acelerador fornece orientação para avaliar e melhorar os Dados básicos que fazem parte da sua estrutura do CSDM.

Visão geral

O Common Service Data Model Assessment - Dados básicos - Acelerador avançado fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas principais e orientação prescritiva sobre o CSDM - Dados básicos e como ele oferece suporte a processos no ServiceNow Plataforma. Interações com ServiceNow Especialistas no assunto do CSDM e conteúdo personalizado no CSDM para a organização do cliente estão incluídos.

Para obter mais informações sobre o CSDM, consulte Modelo de dados de serviço comum .

Nota: Este Acelerador está disponível no pacote Advanced.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 120 minutos)

- Revise a abordagem da iniciativa e defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Revise os objetivos do cliente para a iniciativa

Tradução automática

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

- Comunique a expectativa de participação do cliente

> **Nota:** A iniciativa CSDM - Foundation Data Assessment requer a participação ativa do cliente e pode exigir a inclusão de uma variedade de funções do cliente para abordar a amplitude da aplicação do CSDM Foundation Data em toda a organização.

- Revise os conceitos básicos do CSDM e CSDM - Dados básicos básicos do CSDM
- Preenchimento do questionário de admissão, autoavaliação de dados de base do CSDM e forneça outras entradas solicitadas

Sessão de trabalho do estado atual do cliente (até 120 minutos)

- Discutir CSDM - Estado atual dos dados básicos
- Revise o conteúdo das principais práticas

CSDM Foundation Data Analysis

O arquiteto de plataforma revisa e analisa o questionário de admissão do cliente e a autoavaliação de dados de base do CSDM e prepara recomendações

Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)

- Revise o conteúdo das principais práticas
- CSDM - recomendações de dados básicos
- Discutir possíveis próximas etapas para execução e medição

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente (até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao CSDM - Dados básicos
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas

Entregas do CSDM

- Slides do workshop
- CSDM - Autoavaliação de dados básicos
- Próximas etapas recomendadas

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária de ServiceNow plataforma.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Arquiteto-chefe empresarial (obrigatório)	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança empresariais gerais.
Campeão/patrocinador do CSDM (obrigatório)	Patrocinador executivo que defende o CSDM em toda a organização
Modelador/gerente de dados do CSDM (obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade do CSDM e trabalha com equipes para certificar dados.
CMDB Manager (obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade do CMDB e trabalha com equipes para certificar dados
Proprietário(s) da aplicação (opcional)	Gerencia ServiceNow aplicações (por exemplo, ServiceNow Responsável pelo HRSD).
Proprietário(s) do serviço de aplicações (opcional)	Gerencia todas as aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, Gestão de incidentes ou responsável pela aplicação de RH).
Proprietário(s) do processo (opcional)	É responsável pelos processos relacionados ao serviço ou processo auxiliar. Define o fluxo do processo (por exemplo, processos auxiliares, como: Gestão de incidentes do ITSM, gestão de mudanças do ITSM, integração de funcionários de RH ou solicitações do Customer Service Management.)
Responsável(s) pelo serviço (opcional)	Proprietário do serviço. Monitora o desempenho do serviço, orienta mudanças de serviço, mantém os dados de serviço atualizados para os serviços que possuem diretamente dados básicos, como Recursos Humanos, Gestão de Atendimento ao Cliente, Serviços Financeiros, Serviços de Campo ou Instalações.
Líder do quadro de governança técnica (opcional)	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Administrador de segurança (opcional)	Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão a políticas e procedimentos de segurança.
Provedor de serviços principal/ Lead do fornecedor (opcional)	Incluir se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM.

Acesso/informações solicitadas

- Questionário de admissão de avaliação do CSDM e CSDM - Autoavaliação de dados básicos concluída pelo cliente com pelo menos 1 semana de antecedência da sessão de trabalho do cliente (a ser fornecida pelo ServiceNow equipe)
- Modelo de dados do CSDM atual
- Materiais de impacto, como Plano de impacto do cliente, Plano gráfico de arquitetura, objetivos e resultados, Mapa de capacidades e Roadmap de adoção de produto

Tradução automática

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

Exceções

Este acelerador não inclui o seguinte:

- Avaliação do CMDB
- Itens de configuração detectáveis (por exemplo, servidores, dispositivos móveis, software etc.)
- Avaliação de Serviços de aplicações do CSDM, Serviços de negócio, Serviços técnicos, Portfólio
- Revisão detalhada do design do modelo do CSDM
- Solução de problemas técnicos da implementação atual da estrutura do CSDM
- Avaliação de Serviços de aplicações do CSDM, Serviços de negócio, Serviços técnicos, Portfólio
- Correção técnica do CSDM
- Mapeamento de serviços
- Revisão detalhada dos processos de governança técnica

Avaliação do Common Service Data Model (CSDM) - Serviços de aplicações (rastreamento) - Avançado

Este Acelerador fornece uma avaliação e orientação para maturidade de rastreamento do Common Service Data Model (CSDM), incluindo Serviços de aplicações e Aplicações de negócios.

Visão geral

Common Service Data Model Assessment – Application Services (Crawl) - Advanced fornece aos clientes de impacto uma avaliação e orientação com base nas principais práticas relacionadas aos elementos da estrutura de Serviços de aplicações de negócios e Serviços de aplicações de negócios do CSDM. Interações com ServiceNow Especialistas no assunto do CSDM e conteúdo personalizado no CSDM para sua organização estão incluídos.

Para obter mais informações sobre o CSDM, consulte Modelo de dados de serviço comum .

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacote avançado.

O que você obtém

As atividades do Acelerador são lideradas pelo arquiteto de plataforma.

Sessão introdutória do cliente (até 120 minutos)

- Revise a abordagem da iniciativa e defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Revise seus objetivos para a iniciativa
- Comunique as expectativas de participação

Nota: A iniciativa de Avaliação de serviços de aplicações do CSDM requer a participação ativa do cliente e pode exigir a inclusão de uma variedade de funções do cliente para lidar com a amplitude do suporte de serviços de aplicações de aplicações e aplicações de negócios do CSDM em toda a organização.

Tradução automática

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

- Revisão de alto nível da estrutura do CSDM e revisão básica dos serviços de aplicações e aplicações de negócios do CSDM (maturidade de rastreamento)
- Solicite o preenchimento do seu questionário de admissão, autoavaliação de serviços de aplicações do CSDM e aplicações de negócios e forneça quaisquer outras entradas solicitadas

Sessão de trabalho do estado atual do cliente (até 120 minutos)

- Discutir o estado atual dos Serviços de aplicações do CSDM e Aplicações de negócios
- Revise o conteúdo das principais práticas

Análise de autoavaliação do CSDM

Seu arquiteto de plataforma revisa e analisa seu questionário de admissão, autoavaliação do CSDM e as informações coletadas para preparar recomendações

Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)

- Revise o conteúdo das principais práticas
- Revise e discuta suas recomendações personalizadas para permitir que você configure melhor seus Serviços de aplicações e Aplicações de negócios
- Discutir possíveis próximas etapas para execução e medição

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente (até 60 minutos)

Oportunidade para Perguntas e respostas relacionadas à orientação fornecida e às próximas etapas

Entregas do CSDM

- Slides do workshop
- Autoavaliação do CSDM nos Serviços de aplicações do CSDM e Aplicações de negócios
- Próximas etapas recomendadas

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Campeão/patrocinador do CSDM (obrigatório)	Patrocinador executivo que defende o CSDM em toda a organização
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária de ServiceNow plataforma.
Arquiteto-chefe empresarial (obrigatório)	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança empresariais gerais.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Modelador/gerente de dados do CSDM (obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade do CSDM e trabalha com equipes para certificar dados.
CMDB Manager (obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade do CMDB e trabalha com equipes para certificar dados
Proprietário(s) da aplicação (obrigatório)	Gerencia ServiceNow aplicações (por exemplo, ServiceNow Responsável pelo HRSD).
Proprietário(s) do serviço de aplicações (obrigatório)	Gerencia todas as aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, Gestão de incidentes ou responsável pela aplicação de RH).
Proprietário(s) do processo (opcional)	É responsável pelos processos relacionados ao serviço ou processo auxiliar. Define o fluxo do processo (por exemplo, processos auxiliares, como: Gestão de incidentes do ITSM, gestão de mudanças do ITSM, integração de funcionários de RH ou solicitações do Customer Service Management.)
Responsável(s) pelo serviço (opcional)	Proprietário do serviço. Monitora o desempenho do serviço, orienta mudanças de serviço, mantém os dados de serviço atualizados para os serviços que possuem diretamente dados básicos, como Recursos Humanos, Gestão de Atendimento ao Cliente, Serviços Financeiros, Serviços de Campo ou Instalações.
Líder do quadro de governança técnica (opcional)	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Administrador de segurança (opcional)	Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão a políticas e procedimentos de segurança.
Provedor de serviços principal/ Lead do fornecedor (opcional)	Incluir se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM.

Pré-requisito

A conclusão de Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados básicos - Avançado Acelerador.

Acesso/informações solicitadas

- Questionário de admissão de avaliação do CSDM e autoavaliação de serviços de aplicações de negócios e serviços de aplicações de negócios do CSDM preenchida pelo cliente com pelo menos uma semana de antecedência da sessão de trabalho do cliente (a ser fornecida pelo ServiceNow equipe)
- Modelo de dados do CSDM atual
- Materiais de impacto, como Plano de impacto para o cliente, Plano gráfico de arquitetura, Objetivos e resultados, Mapa de capacidades e Roadmap de adoção de produto

Tradução automática

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

Exceções

Este Acelerador não inclui o seguinte:

- Avaliação do CMDB
- Itens de configuração detectáveis (por exemplo, servidores, dispositivos móveis, software etc.)
- Assistência de design de modelo CSDM de alto nível
- Revisão detalhada do design do modelo do CSDM
- Avaliando dados de base do CSDM
- Avaliação de Serviços de negócios, Serviços técnicos ou Portfólio do CSDM
- Solução de problemas técnicos da implementação atual da estrutura do CSDM
- Correção técnica do CSDM
- Mapeamento de serviços
- Revisão detalhada dos processos de governança técnica

Avaliação do Common Service Data Model (CSDM) Serviços técnicos (Walk) - Avançado

Este Acelerador fornece uma avaliação e orientação para maturidade do Walk do CSDM, incluindo serviços técnicos e ofertas de serviços técnicos.

Visão geral

Avaliação de modelo de dados de serviço comum - Serviços técnicos (Walk) - fornecidos pelo Advanced Impact Clientes com uma avaliação e orientação com base nas principais práticas relacionadas aos elementos da estrutura de Serviços técnicos do CSDM e Ofertas de serviços técnicos. Interações com ServiceNow Especialistas no assunto do CSDM e conteúdo personalizado no CSDM para sua organização estão incluídos.

Para obter mais informações sobre o CSDM, consulte Modelo de dados de serviço comum .

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacote avançado.

O que você obtém

As atividades do Acelerador são lideradas pelo arquiteto de plataforma.

Sessão introdutória do cliente (até 240 minutos)

- Revise a abordagem da iniciativa e defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Revise seus objetivos para a iniciativa
- Comunique as expectativas de participação

Nota: A iniciativa Avaliação de serviços técnicos do CSDM requer a participação ativa do cliente e pode exigir a inclusão de uma variedade de funções do cliente para lidar com a amplitude do suporte de serviços técnicos do CSDM em sua organização.

- Revisão de alto nível da estrutura do CSDM e revisão dos conceitos básicos das ofertas de serviço técnico do CSDM (maturidade do Walk)
- Solicite o preenchimento do seu questionário de admissão, autoavaliação de serviços técnicos do CSDM e forneça quaisquer outras entradas solicitadas

Tradução automática

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

Sessão de trabalho do estado atual do cliente (até 120 minutos)

- Discutir o estado atual dos Serviços técnicos do CSDM e das ofertas de serviço técnico
- Revise o conteúdo das principais práticas

Análise de autoavaliação do CSDM

Seu arquiteto de plataforma revisa e analisa seu questionário de admissão, autoavaliação do CSDM e informações coletadas na sessão de trabalho para preparar recomendações

Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)

- Revise o conteúdo das principais práticas
- Revise e discuta suas recomendações personalizadas para permitir que você configure melhor suas ofertas de serviço técnico de serviços técnicos
- Discutir possíveis próximas etapas para execução e medição

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente (até 60 minutos)

Oportunidade para Perguntas e respostas relacionadas à orientação fornecida e às próximas etapas

Entregas do CSDM

- Slides do workshop
- Autoavaliação do CSDM sobre serviços técnicos e ofertas de serviços técnicos do CSDM
- Próximas etapas recomendadas

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Campeão/patrocinador do CSDM (obrigatório)	Patrocinador executivo que defende o CSDM em toda a organização.
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária de ServiceNow plataforma.
Arquiteto-chefe empresarial (obrigatório)	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança empresariais gerais.
Modelador/gerente de dados do CSDM (obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade do CSDM e trabalha com equipes para certificar dados.
Responsável(s)/gerente(s) do serviço técnico (obrigatório)	É responsável pelo serviço técnico e pelas ofertas (por exemplo, servidores, aplicações, bancos de dados, redes, nuvem, datacenters).

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	Monitora o desempenho do serviço, orienta mudanças de serviço e mantém os dados de serviço atualizados. • Responsável pelo serviço: Função estratégica envolvida na propriedade dos serviços. Normalmente, essa pessoa está no nível de diretor de TI e tem responsabilidade de ponta a ponta por um determinado serviço e suas ofertas durante todo o ciclo de vida. Não está fortemente envolvido nas operações diárias do serviço. • Gerente de serviços: Função operacional envolvida na gestão de um serviço. Normalmente, essa pessoa está no nível de diretor de TI e é responsável pela entrega e operação diária de um serviço.
CMDB Manager (opcional)	Mantém a precisão e a integridade do CMDB e trabalha com equipes para certificar dados.
Líder do quadro de governança técnica (opcional)	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Administrador de segurança (opcional)	Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão a políticas e procedimentos de segurança.
Provedor de serviços principal/ Lead do fornecedor (opcional)	Incluir se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM.
Proprietário(s) do processo técnico (opcional)	É responsável pelos processos relacionados ao serviço técnico ou processo auxiliar. Define o fluxo do processo, com ênfase nos processos que estão definindo o serviço técnico.
Proprietário/gerente do portfólio de serviços técnicos (opcional)	Supervisiona um portfólio de serviços. Monitora o desempenho de todo o portfólio. O responsável pelo portfólio tem autoridade geral, normalmente no nível de CIO. Gerente de portfólio é a função operacional envolvida na administração geral de um portfólio.
Proprietário(s) da aplicação (opcional)	Para fins de gestão de portfólio de aplicações, é proprietário da aplicação que sustenta o serviço técnico. É proprietário da aplicação no domínio de Design do CSDM (arquitetura corporativa).

Tradução automática

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

Pré-requisitos

Conclusão dos seguintes Aceleradores:

- Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados básicos - Avançado
- Avaliação do Common Service Data Model (CSDM) - Serviços de aplicações (rastreamento) - Avançado

Acesso/informações solicitadas

- Questionário de admissão de avaliação do CSDM e autoavaliação de serviços técnicos do CSDM preenchidos pelo cliente com pelo menos uma semana de antecedência da sessão de trabalho do cliente (a ser fornecida pelo ServiceNow equipe)
- Modelo de dados do CSDM atual
- Materiais do Impacto, como o Plano de Impacto do Cliente, Plano Gráfico de Arquitetura, Objetivos e Resultados, Mapas de Capacidades e Roadmap de Adoção de Produto

Exceções

Este Acelerador não inclui o seguinte:

- Avaliação do CMDB
- Itens de configuração detectáveis (por exemplo, servidores, dispositivos móveis, software etc.)
- Assistência de design de modelo CSDM de alto nível
- Revisão detalhada do design do modelo do CSDM
- Avaliação de dados básicos do CSDM, serviços de negócio, serviços técnicos ou portfólios de serviços
- Projetar seu modelo de serviços ou revisão de design do seu modelo de serviços
- Projetar seu Catálogo (por exemplo, hierarquia, taxonomia) ou revisar o design do seu Catálogo
- Solução de problemas técnicos da implementação atual da estrutura do CSDM
- Correção técnica do CSDM
- Mapeamento de serviços
- Revisão detalhada dos processos de governança técnica

Tradução automática

Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Serviços de negócio (Executar) - Avançado

Este Acelerador fornece uma avaliação e orientação para maturidade de execução do CSDM, incluindo Serviços de negócios, Ofertas de serviços de negócios, Itens do catálogo de solicitações e Portfólio de serviços (de negócios).

Visão geral

Avaliação de modelo de dados de serviço comum - Serviços de negócio (Executar) - Fornece Advanced Impact Clientes com uma avaliação e orientação com base nas principais práticas relacionadas aos serviços de negócios do CSDM, ofertas de serviços de negócio, itens do catálogo de solicitações e elementos da estrutura do portfólio de serviços. Interações com ServiceNow Especialistas no assunto do CSDM e conteúdo personalizado no CSDM para sua organização estão incluídos.

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

Para obter mais informações sobre o CSDM, consulte Modelo de dados de serviço comum .

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacote avançado.

O que você obtém

As atividades do Acelerador são lideradas pelo arquiteto de plataforma.

Sessão introdutória do cliente (até 240 minutos)

- Revise a abordagem da iniciativa e defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Revise seus objetivos para a iniciativa
- Comunique as expectativas de participação

  Nota: A iniciativa de Avaliação de serviços de negócios do CSDM requer a participação ativa do cliente e pode exigir a inclusão de uma variedade de funções do cliente para lidar com a amplitude do suporte de serviços de negócios do CSDM em toda a sua organização.

- Revisão de alto nível da estrutura do CSDM e revisão dos conceitos básicos de Serviços de negócio do CSDM, Ofertas de serviços de negócio, Itens do catálogo de solicitações e Portfólio de serviços de negócio (maturidade de execução)
- Solicite o preenchimento do seu questionário de admissão, autoavaliação de serviços de negócios do CSDM e forneça quaisquer outras entradas solicitadas

Sessão de trabalho do estado atual do cliente (até 180 minutos)

- Discutir o estado atual dos Serviços de negócio do CSDM, que também inclui Ofertas de serviços de negócio, Itens do catálogo de solicitações e Portfólio de serviços de negócio
- Revise o conteúdo das principais práticas

Análise de autoavaliação do CSDM

Seu arquiteto de plataforma revisa e analisa seu questionário de admissão, autoavaliação do CSDM e as informações coletadas para preparar recomendações

Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)

- Revise o conteúdo das principais práticas
- Revise e discuta suas recomendações personalizadas para permitir que você configure melhor seus Serviços de negócios e elementos relacionados
- Discutir possíveis próximas etapas para execução e medição

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente (até 60 minutos)

Oportunidade para Perguntas e respostas relacionadas à orientação fornecida e às próximas etapas

Entregas do CSDM

Tradução automática

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

- Slides do workshop
- Autoavaliação do CSDM nos Serviços de negócios do CSDM
- Próximas etapas recomendadas

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Campeão/patrocinador do CSDM (obrigatório)	Patrocinador executivo que defende o CSDM em toda a organização.
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária de ServiceNow plataforma.
Arquiteto-chefe empresarial (obrigatório)	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança empresariais gerais.
Modelador/gerente de dados do CSDM (obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade do CSDM e trabalha com equipes para certificar dados.
Responsável(s)/gerente(s) do serviço de negócio (obrigatório)	É responsável pelo serviço de negócios e pelas ofertas. Monitora o desempenho do serviço, orienta mudanças de serviço, mantém os dados de serviço atualizados para esses serviços, por exemplo, Gestão de serviços de TI, Recursos Humanos, Gestão de atendimento ao cliente, Gestão financeira, Serviços de campo ou Instalações. Responsável pelo serviço: Função estratégica envolvida na propriedade dos serviços. Normalmente, essa pessoa está no nível de diretor de TI e tem responsabilidade de ponta a ponta por um determinado serviço e suas ofertas durante todo o ciclo de vida. Não está fortemente envolvido nas operações diárias do serviço. Gerente de serviços: Função operacional envolvida na gestão de um serviço. Normalmente, essa pessoa está no nível de diretor de TI e é responsável pela entrega e operação diária de um serviço.
Proprietário/gerente do portfólio de serviços de negócio (obrigatório)	Supervisiona um portfólio de serviços. Monitora o desempenho de todo o portfólio. O responsável pelo portfólio tem autoridade geral, normalmente no nível de CIO. Gerente de portfólio é a função operacional envolvida na administração geral de um portfólio.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
CMDB Manager (opcional)	Mantém a precisão e a integridade do CMDB e trabalha com equipes para certificar dados.
Líder do quadro de governança técnica (opcional)	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Administrador de segurança (opcional)	Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão a políticas e procedimentos de segurança.
Provedor de serviços principal/ Lead do fornecedor (opcional)	Incluir se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM.
Proprietário(s) do processo de negócios (opcional)	É responsável pelos processos relacionados ao serviço de negócio. Define o fluxo do processo, com ênfase nos processos que dependem do serviço de negócios. Os exemplos incluem: Responsável pelo processo de incidentes da Gestão de serviços de TI, responsável pelo processo de mudança da Gestão de serviços de TI, responsável pelo processo de caso da Gestão de atendimento ao cliente, responsável pelo processo de ordem de serviço da Gestão de serviços de campo.
Proprietário(s) da aplicação (opcional)	Para fins de gestão de portfólio de aplicações, é proprietário da aplicação que sustenta o serviço de negócios. Proprietário da aplicação no domínio de Design do CSDM (arquitetura corporativa)

Pré-requisitos

A conclusão dos seguintes Aceleradores:

- Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados básicos - Avançado
- Avaliação do Common Service Data Model (CSDM) - Serviços de aplicações (rastreamento) - Avançado
- Avaliação do Common Service Data Model (CSDM) Serviços técnicos (Walk) - Avançado

Acesso/informações solicitadas

- Questionário de admissão de avaliação do CSDM e autoavaliação de serviços de negócio do CSDM preenchidos pelo cliente com pelo menos uma semana de antecedência da sessão de trabalho do cliente (a ser fornecida pelo ServiceNow equipe)
- Modelo de dados do CSDM atual
- Impact Materiais, como o Cliente Impact Plano, Plano gráfico de arquitetura, objetivos e resultados, mapas de capacidades e Roadmap de adoção de produto

Tradução automática

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

Exceções

Este Acelerador não inclui o seguinte:

- Avaliação do CMDB
- Itens de configuração detectáveis (por exemplo, servidores, dispositivos móveis, software etc.)
- Assistência de design de modelo CSDM de alto nível
- Revisão detalhada do design do modelo do CSDM
- Avaliação de dados básicos do CSDM, serviços de aplicações ou serviços técnicos
- Projetar seu modelo de serviços ou revisão de design do seu modelo de serviços
- Projetar seu Catálogo, como a hierarquia ou taxonomia, ou revisão de design do seu Catálogo
- Solução de problemas técnicos da implementação atual da estrutura do CSDM
- Correção técnica do CSDM
- Mapeamento de serviços
- Revisão detalhada dos processos de governança técnica

Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Total

Orientação para avaliar e melhorar a estrutura do CSDM

Visão geral

A Avaliação do CSDM fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas principais e orientação prescritiva sobre a estrutura do CSDM e como ela oferece suporte a processos no ServiceNow AI Platform. Isso inclui interações com especialistas no assunto do CSDM da ServiceNow e uma avaliação personalizada e conteúdo associado no CSDM para a organização do Cliente.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Apresente a iniciativa de Avaliação do CSDM
- Revise a abordagem da iniciativa, o processo de escopo e a profundidade dos resultados
- Comunique as expectativas de participação do cliente;participação,solicitar contatos do participante do cliente

> **Nota:** A Avaliação do CSDM envolve a participação ativa do cliente de uma variedade de funções do cliente para lidar com a amplitude da aplicação da estrutura do CSDM em toda a organização.

- Preenchimento de questionário de coleta de informações, materiais, dados e quaisquer outras entradas

Sessão de trabalho de lançamento do cliente (até 2 horas

- Revise os materiais fornecidos pelo cliente
- Apresente o CSDM, seu valor e potencial

Tradução automática

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

- Apresente a iniciativa de Avaliação do CSDM. As Dimensões de avaliação incluem:
  - Maturidade do CSDM (dados básicos, rastreamento, caminhada, execução, voo)
  - Processo, Tecnologia
- Revise a abordagem da iniciativa, o processo de escopo e a profundidade dos resultados
- Discutir os objetivos do cliente para a iniciativa
- Discutir os desafios do estado atual e os obstáculos percebidos
- Revise Noções básicas do CSDM

Sessão de trabalho da Descoberta do estado atual do cliente (até 1,5 horas)

- Discutir o Roadmap do CSDM do cliente
- Discutir as aplicações e/ou serviços de prioridade máxima identificados pelo cliente
- Revise o modelo de dados do CSDM do cliente relacionado a aplicações e/ou serviços de prioridade máxima

Sessão de trabalho da definição do escopo do cliente (até 1,5 horas)

- Revise os Princípios Orientadores do CSDM
- Defina o escopo da avaliação do CSDM levando em consideração as prioridades da aplicação/serviço do cliente e seu nível de maturidade atual do CSDM e as seguintes alternativas de escopo:
  - Avaliação de dados de base
  - Avaliação de rastreamento
  - Walk Assessment
  - Executar Avaliação
  - Avaliação do Voar

Avaliação aprofundada do CSDM

- Atividade de Avaliação detalhada para escopo definido que inclui avaliação de pessoas, processos e tecnologia.
- A avaliação é realizada pelo arquiteto da plataforma em parceria com o proprietário da plataforma do cliente e dados, aplicações e/ou especialistas no assunto (SMEs) relacionados.

Sessão de revisão do cliente (até 2 horas)

- Apresentar as descobertas da avaliação do CSDM
- Fornecer recomendações de implementação do CSDM
- Alinhe as recomendações do CSDM com o valor e os resultados da estrutura do CSDM
- Discutir possíveis próximas etapas para execução de recomendações e medição de resultados de recomendação

Tradução automática

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

Resultados da avaliação do CSDM

- Concluir o conjunto de slides da sessão de trabalho, incluindo referências suplementares do CSDM
- Planilha de avaliação detalhada do estado atual - Inclui recomendações padrão
- Anotações de planejamento de ação para as próximas etapas

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao CSDM
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas

Recursos solicitados do cliente

Os representantes do cliente estarão envolvidos, especialmente para facilitar o acesso aos registros e/ou ferramentas da ServiceNow que serão inspecionados como parte do CSDM.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma - Obrigatório	Responsável pela administração e manutenção diárias, incluindo configuração e suporte.
Administrador da plataforma - Obrigatório	Responsável pela administração e manutenção diárias, incluindo configuração e suporte.
Arquiteto empresarial - Obrigatório	Orienta decisões estratégicas de investimento entendendo as capacidades de negócios.
Modelador/gerente de dados do CSDM - Necessário	Mantém a precisão e a integridade do CSDM e trabalha com equipes para certificar dados.
CMDB Manager - Obrigatório	Mantém a precisão e a integridade do CMDB e trabalha com equipes para certificar dados.
Proprietário(s) da aplicação- Obrigatório	Gerencia aplicações da ServiceNow (por exemplo, proprietário do ServiceNow HRSD).
Proprietário(s) do serviço de aplicações - obrigatório	Gerencia todos os serviços de aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, ITSM ou proprietário de serviços de aplicações de RH).
Portfolio(s) de serviços - Obrigatório	Possui um portfólio - coleção de serviços. Monitora o desempenho do portfólio.
Proprietário(s) do processo- Obrigatório	É responsável pelos processos relacionados ao serviço ou processo auxiliar. Define o fluxo do processo (por exemplo,

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	processos auxiliares, como: ITSM Incident Management, ITSM Change Management, Employee Onboarding.)
Líder do quadro de governança técnica - obrigatório	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Administrador de segurança - Obrigatório	Lidera a administração da configuração de segurança da ServiceNow que está em conformidade com a orientação de governança técnica.
Provedor de serviço principal/Lead do fornecedor - Opcional	Incluir se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM.

Acesso/informações solicitadas

- Organograma
- Roadmap da ServiceNow
- Aplicações (técnicas) do CSDM e roadmap de serviços (técnicos/de negócios)
- Questionário de coleta de informações do CSDM preenchido pelo cliente com pelo menos 1 semana de antecedência da sessão de trabalho inicial do cliente (a ser fornecido pela ServiceNow)
  - Modelo de dados do CSDM (modelo a ser fornecido pela ServiceNow)
  - CSDM RACI / Modelo de governança
  - Capturas de tela do Painel de fundações de dados do CSDM
  - Modelo de dados CMDB
  - Capturas de tela do Painel de fundações de dados do CMDB
- A Avaliação do CSDM inclui a inspeção de registros e ferramentas na instância da ServiceNow do cliente. Portanto, o. ServiceNow AI Platform O arquiteto precisará de acesso à instância do cliente. Alguns métodos possíveis para satisfazer o requisito de acesso do PA são:
  - Forneça ao PA acesso de login direto temporário à instância do cliente do sistema com funções e permissões apropriadas para acessar os registros e ferramentas necessários
  - Alternativa 2: Emparelhe o PA com um funcionário representante que tenha funções e permissões para acessar os registros e ferramentas necessários

Exceções

Este acelerador não inclui:

- Avaliação do CMDB
- Revisão detalhada do design do modelo do CSDM
- Solução de problemas técnicos da implementação atual da estrutura do CSDM

Tradução automática

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

- Correção técnica do CSDM
- Mapeamento de serviços
- Revisão detalhada dos processos de governança técnica

Governança e gestão de dados

Este Acelerador fornece informações e orientação para avaliar e melhorar suas práticas de gestão de dados e governança de dados.

Visão geral

O Acelerador de governança e gestão de dados fornece aos clientes de impacto uma autoavaliação, conteúdo de prática líder e orientação de consultoria para gerenciar e controlar os dados em seu ServiceNow implementação para alcançar altos níveis de qualidade de dados.

Nota: Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Apresente cinco pilares para a gestão de dados:
  - Arquitetura de dados
  - Segurança de dados
  - Qualidade de Dados
  - Operações de dados
  - Governança de dados
- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação
- Solicitar o preenchimento de um questionário de admissão, autoavaliação e quaisquer outras entradas necessárias (consulte Acesso às informações solicitadas para obter detalhes.)

Sessão de trabalho do estado atual do cliente (até 120 minutos)

- Revise o questionário de admissão do cliente e a autoavaliação
- Discutir o estado atual das práticas de gestão de dados e governança de dados organizadas em torno dos cinco pilares para a gestão de dados

Sessão de revisão do cliente (até 120 minutos)

- Apresentar recomendações de gestão de dados e governança de dados
- Revise o conteúdo da Prática principal
- Discutir possíveis próximas etapas para execução e medição

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao gerenciamento de dados e à orientação de governança de dados

Tradução automática

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

Entrega de governança e gestão de dados

- Autoavaliação da Gestão de dados
- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de ação

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária do ServiceNow plataforma.
ServiceNow Arquiteto de plataforma (obrigatório)	Responsável pelo geral ServiceNow arquitetura, estratégia e governança da plataforma.
Arquitetos empresariais (obrigatório)	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.
Gerenciador de dados (obrigatório)	Responsável pela gestão geral e manutenção de ServiceNow dados.
Fundational Data Manager (obrigatório)	Responsável pelo subconjunto de dados básicos, como usuários, grupos, locais, e departamentos.
Representante do diretor de segurança da informação (obrigatório)	Responsável pelas políticas, processos, práticas e tecnologias de segurança da organização. Promove a adesão a políticas e procedimentos de segurança. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar aos padrões de segurança.
Administrador de segurança (obrigatório)	Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão a políticas e procedimentos de segurança.
Compliance e diretor de auditoria (obrigatório)	Responsável pela conformidade, gestão de riscos e procedimentos de auditoria.
CMDB Manager (recomendado)	Mantém a precisão e a integridade dos dados de configuração do CMDB; trabalha com equipes para certificar dados.
Proprietários de dados (recomendado)	Responsável pelos dados relacionados a um processo, produto ou integração.

Acesso/informações solicitadas

Os clientes devem fornecer a seguinte documentação de suporte do seu ServiceNow implementação da plataforma:

Tradução automática

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

- Arquitetura de dados, Modelo de dados/Modelo de dados lógicos/Dicionário de dados
- Matriz de necessidades de informação (ator/dados)
- Matriz de necessidades de relatório (ator/dados/relatório)
- Matriz de Categorização de Dados
- Matriz de fontes de dados
- RACI para Gestão de dados
- Materiais de impacto, como Plano de impacto para o cliente, Plano gráfico de arquitetura, Objetivos e resultados, Mapa de capacidades e Roadmap de adoção de produto

Exclusões

- Forneça correção de escalação de dados
- Forneça assistência técnica prática com configuração de dados, personalização de dados ou solução de problemas de dados
- Fornecer cobertura de gestão de dados, governança de dados ou ambos, para seus ambientes de não produção (por exemplo, desenvolvimento, teste ou teste de aceitação do usuário (UAT))
- Defina sua estratégia de dados
- Defina seu design de dados
- Documente ou ambos a arquitetura de dados
- Avalie ou solucione problemas do CMDB (consulte Ajuste seu Configuration Management Database Acelerador
- Avalie ou solucione problemas de sua implementação da estrutura do CSDM (consulte Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados básicos - Avançado(Acelerador)
- Defina seus dados e integrações com sistemas ou aplicações externos
- Avalie ou solucione problemas de suas integrações de dados

Revisão de design

Esses Aceleradores fornecem uma avaliação do design da solução atual ou proposto.

Revisão de design - Avançado

Revisão de design- Avançado Fornece aos clientes do Impacto Advanced uma revisão de uma solução a ser implementada ou de uma solução implementada existente, no que diz respeito ao ServiceNow AI Platform.

O Acelerador tem como objetivo ajudar os clientes a tomar as melhores decisões possíveis de design de solução que resultem em melhor escalabilidade, sustentabilidade, manutenção e capacidade de atualização, e aproveitar o poder da plataforma nativa para evitar dívidas técnicas e limitações de estado futuro.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente

Tradução automática

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

- Fornecer Questionário de Revisão de Design
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Sessão de trabalho do cliente (até 120 minutos)

- Revise o estado atual do design da solução
- Discutir o conteúdo da Prática principal
- Propor itens do plano de ação para o cliente executar

Entrega da Revisão de design

- Revisão de quais aplicações estão sendo revisadas, pontos problemáticos e casos de uso
- Agregação de recomendações do Esquadrão de impacto

Sessão de revisão do cliente (até 60 minutos)

Revisar o produto final da revisão de design.

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao design da solução
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.
Líder da equipe de desenvolvimento da ServiceNow - obrigatório	Lidera o desenvolvimento na plataforma da ServiceNow.
Proprietário do processo - Recomendado	É responsável pelo processo que está sendo revisado.

Acesso/informações solicitadas

- Questionário de revisão de design preenchido pelo cliente com pelo menos 1 semana de antecedência da sessão de trabalho do cliente (a ser fornecido pela ServiceNow)
- Documentos de história a serem revisados para personalizações (documentos de processo; decisões de design; SOW de implementação se um parceiro estiver envolvido)
- Resultados, expectativas de valor, KPIs e métricas
- Considerações de integração

Tradução automática

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

- Planos gráficos de arquitetura (se disponíveis) para abordagem técnica e de processo (plug-ins etc.)
- Descrição detalhada do caso de uso da aplicação que está sendo revisada (deve incluir personas)
- Descrição detalhada dos pontos problemáticos para a aplicação que está sendo revisada (se aplicável)

Exceções

Uma revisão de design só pode ser realizada para os seguintes casos:

No caso em que uma aplicação já implementada estiver sendo revisada, o Cliente poderá solicitar uma revisão de design somente da seguinte lista de aplicações:

- incidente
- Problema
- Catálogo de serviços
- Portal de serviços
- Conhecimento
- Versão
- Agile

No caso em que um design de uma solução a ser implementada estiver sendo revisado, o Cliente poderá solicitar uma revisão de design somente da seguinte lista de aplicações:

- incidente
- Problema
- Catálogo de serviços
- Portal de serviços
- Conhecimento
- Versão
- Agile

Para revisões de design de aplicações personalizadas, a complexidade do design deve ser de complexidade pequena a média, conforme determinado a critério exclusivo dos consultores do Acelerador de impacto que fornecem o Acelerador.

A ServiceNow não é responsável pelo desenvolvimento do design da solução ou pela execução de quaisquer recomendações.

Revisão de design- Total

O Total de revisão de design fornece aos clientes do Impact Total uma revisão de (1) uma solução a ser implementada ou (2) uma solução implementada existente, seja no que diz respeito a. ServiceNow AI Platform.

O objetivo é ajudar os clientes a tomar as melhores decisões possíveis de design de soluções que resultem em melhor escalabilidade, sustentabilidade, manutenção e capacidade de atualização, e aproveitar o poder da plataforma nativa para evitar dívidas técnicas e limitações de estado futuro.

Tradução automática

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

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 90 minutos)

- Descreva e apresente o Acelerador
- Definir escopo (o cliente pode selecionar uma aplicação em uma capacidade):
  - Aplicação da plataforma (1 capacidade; 5-6 decisão principal)
  - Aplicação personalizada (1 capacidade; 3-5 decisões principais)
  - Transição de aplicação personalizada para plataforma (1 capacidade; 5-6 decisões principais)
- Defina a programação do plano de trabalho do acelerador e especifique funções/responsabilidades
- Solicitar pré-trabalho do Cliente e quaisquer outras entradas

Sessão de trabalho do cliente (até 12 horas – dividido em um workshop de 2 dias)

- Revise o estado atual do design da solução
- Discutir as perspectivas da finalidade do design (negócios, funcionais, técnicos, implementação)
- Identificar decisões importantes
- Capture riscos e problemas
- Defina métricas de sucesso
- Revisar a orientação básica de design

Sessão de revisão do cliente (até 4 horas)

Revisar o produto final da revisão de design

Entrega da Revisão de design, apresentação final, incluindo:

- Escopo e expectativas do acelerador inicial
- Saídas da sessão de trabalho do cliente
- Observações e diagnóstico
- Retorne ao caminho pronto para uso, se aplicável
- Recomendações prescritivas
- Decisões pendentes a serem tomadas
- Recursos adicionais de Prática principal, se aplicável

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao design da solução
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas

Tradução automática

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

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma
Responsável pela empresa/plataforma - Obrigatório	Relacionado ao escopo do Acelerador - responsável pelos negócios/processos que podem fazer parte do design da solução da ServiceNow
Design Lead/Equipe- Obrigatório	Relacionado ao escopo do Acelerador - responsável pelo design da solução da ServiceNow
Sênior Responsável(s) pelo serviço funcional- Obrigatório	Relacionado ao escopo do Acelerador - responsável pelos serviços que podem fazer parte do design da solução da ServiceNow
Sênior Proprietário(s) funcional(s) do negócio- obrigatório	Relacionado ao escopo do Acelerador - responsável pelos negócios que podem fazer parte do design da solução da ServiceNow

Acesso/informações solicitadas

Documentos em segundo plano da plataforma, incluindo:

- Informações do histórico da plataforma- Data/versão da implementação da plataforma; Famílias de aplicações implementadas; Implementações atuais; Parceiros atuais ou antigos; Governança da plataforma; Equipe de administração da plataforma
- Informações permanentes da plataforma- Diagrama(s) arquitetônico(s); Mapa(s) de integração; Problemas de desempenho ou plataforma em aberto; Próximo upgrade planejado; Maturidade do CSDM/CMDB; Informações da comunidade de usuários; Abordagem de gestão de versões; Abordagem de gestão de mudanças; Informações de DevOps

Documentos em segundo plano da aplicação, incluindo:

- Informações de caso de negócio - Objetivos e objetivos organizacionais; Casos de uso; Fluxos de processo relacionados; Documento de funções e responsabilidades relacionadas; Proprietário(s) do processo; Caso de negócio; Caso de benefício
- Informações de consideração de negócios - Abordagem de habilitação; Abordagem de gestão de mudanças organizacionais; Política/procedimento/ requisitos padrão; Auditoria/requisitos de correção
- Informações de problemas em aberto- Problemas/feedback do usuário em aberto; lacunas conhecidas no processo de negócios

Documentos de abordagem de design, incluindo:

Tradução automática

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

- Informações de decisão de arquitetura - Histórico de decisão de arquitetura; Opções alternativas consideradas; áreas em que o suporte à arquitetura da plataforma é necessário
- Informações da abordagem de design - Conjunto completo de Histórias de usuários com abordagem técnica; Documentação do processo, com base no design; Documentação de entrega do veículo
- Informações do ciclo de desenvolvimento- Resultados de testes de ciclo completo; Lista de todos os defeitos relacionados; Histórico de mudanças e versões, conforme disponível

- Slides de apresentação de negócios (a serem fornecidos pela ServiceNow para o cliente preencher)
- Slides de apresentação da arquitetura (a serem fornecidos pela ServiceNow para o cliente preencher)

Exceções

Este Acelerador não inclui revisões técnicas detalhadas de nenhum design. As recomendações serão baseadas na análise descoberta e revisada na Sessão de trabalho do cliente.

A ServiceNow não é responsável pelo desenvolvimento do design da solução ou pela execução de quaisquer recomendações.

Catálogo conversacional do Virtual Agent

O Acelerador de catálogo conversacional da IA generativa - Virtual Agent fornece orientação sobre a compatibilidade conversacional de um conjunto selecionado de itens de solicitação do catálogo.

Visão geral do acelerador

IA generativa: O Catálogo conversacional do Virtual Agent ajuda os clientes a identificar itens do catálogo de solicitação compatíveis com a experiência do catálogo conversacional no Virtual Agent. Inclui interações com ServiceNow Arquiteto da plataforma de impacto e conteúdo personalizado.

Consulte Cobertura conversacional do catálogo para obter informações adicionais.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 120 minutos)

Preencha o questionário de admissão com pelo menos uma semana de antecedência para se preparar para a sessão.

- Revise a abordagem da iniciativa e defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Revise os objetivos do cliente para a iniciativa
- Comunique as expectativas de participação do cliente
- Revisão de alto nível dos conceitos básicos do catálogo conversacional junto com uma visão geral da experiência do usuário do Virtual Agent

Tradução automática

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

Sessão de trabalho do estado atual do cliente (até 120 minutos)

Revise e discuta os itens do catálogo selecionados e sua capacidade de conversação atual

Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)

- Revise as principais práticas relacionadas aos aspectos de design de item do catálogo que melhor oferecem suporte a uma experiência de conversa do Virtual Agent
- Revise e discuta suas recomendações personalizadas para orientá-lo sobre como você pode desenvolver itens do catálogo não conversacionais para torná-los conversacionais
- Discutir as possíveis próximas etapas para implementar as recomendações e técnicas para medir os resultados das melhorias

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade de perguntas e Respostas relacionadas à orientação fornecida e às próximas etapas

IA generativa: Entregas do catálogo conversacional do Virtual Agent

- Slides do workshop
- Informações de compatibilidade conversacional para itens do catálogo selecionados
- Próximas etapas recomendadas

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	• Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. • Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema • Garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow roadmap • Ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administrador da plataforma	• Responsável pela administração diária da##plataforma ServiceNow. • Implementa e configura itens de solicitação de catálogo e/ou produtores de registro.	#	

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Proprietário do catálogo	Responsável pelo Catálogo, incluindo hierarquia de catálogo (taxonomia) e itens do catálogo no catálogo.	#	
Provedor de serviços principal/Lead do fornecedor	Incluir se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento do(s) catálogo(s) de serviços.		#

Pré-requisitos

Instale o seguinte com antecedência:

- Pesquisa com IA e, idealmente, Now Assist na Pesquisa com IA
- Virtual Agent (NLU) ou Now Assist no Virtual Agent
- Painel de visão geral do catálogo conversacional

Nota: Se você instalou o Now Assist para o plug-in de envio de solicitação de conversa, obterá o plug-in Catalog Conversational Experience (`sn_catalog_con_cov`) por padrão.

Acesso/informações solicitadas

- Preencha e devolva o questionário de admissão fornecido pela equipe de impacto pelo menos uma semana antes da sessão de introdução ao cliente
- Impact Materiais, como o Cliente Impact Plano, Plano Gráfico de arquitetura, Blue Print, Mapas de capacidades e Roadmaps de adoção de produto

Exceções

Este Acelerador não inclui o seguinte:

- Correção técnica de itens do catálogo não conversacionais para torná-los conversacionais
- Revisão de design do item do catálogo fora da compatibilidade de conversa
- Design do catálogo

Avaliação de integridade

Os Aceleradores de avaliação de integridade fornecem informações sobre a integridade da instância.

- Avaliação de integridade - Avançada
- Avaliação de integridade - Total

Avaliação de integridade - Avançada

O Health Assessment - Advanced Accelerator fornece orientação para medir e melhorar seu ServiceNow integridade da instância.

Tradução automática

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

Visão geral

Avaliação de integridade - Avançado Fornece aos clientes do Impact Advanced orientação prescritiva, conteúdo de prática líder e uma análise técnica do ServiceNow Integridade da instância por meio de uma verificação do HealthScan. Também está incluída uma revisão dos principais indicadores de integridade da plataforma, como gerenciabilidade da instância, desempenho, segurança, capacidade de atualização e experiência do usuário. Este Acelerador tem como objetivo ajudar você a entender como sua instância se alinha com as principais práticas e melhorar a integridade da instância.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacote avançado.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Revise o estado atual da instância do cliente
- Comunique as expectativas de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Sessão do cliente de discussão de exceção (opcional dependendo da necessidade do cliente - até 30 minutos)

Discutir as exceções a serem configuradas para a verificação

Avaliação de integridade

Avaliação de integridade usando ServiceNow HealthScan

Sessão de leitura do cliente (até 90 minutos)

Revisão de:

- Cartão de pontuação da avaliação de integridade
- Descobertas detalhadas da avaliação de integridade da verificação do HealthScan
- Como interpretar as descobertas da verificação da Avaliação de integridade
- Abordagens de priorização

Sessão de coaching (opcional mediante solicitação do cliente – até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a descobertas do HealthScan
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário
- Revise as descobertas para identificar exceções a serem configuradas para a próxima verificação

Tradução automática

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

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma - Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto de plataforma - Obrigatório	Fornece uma visão holística da estratégia da ServiceNow, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.
Arquitetos empresariais - conforme aplicável	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) líder(s) - conforme aplicável	Grava código para ServiceNow plataforma.
Proprietário(s) da aplicação - conforme aplicável	Proprietário ServiceNow aplicações ou aplicações integradas com ServiceNow que são de interesse em relação a ServiceNow instância e integridade da aplicação.

Acesso/informações solicitadas

Antes de iniciar o Acelerador, você deve fornecer seu consentimento para ServiceNow recursos para verificar sua instância. Seu consentimento é solicitado ao enviar sua solicitação do Acelerador de avaliação de integridade.

Solicitamos que você preencha um questionário de coleta de informações, incluindo solicitações para o seguinte:

- Identifique o. ServiceNow instância de não produção a ser verificada
  - Ao enviar sua solicitação do Acelerador no Impacto, você será solicitado a fornecer uma instância candidata para executar a verificação do HealthScan.
  - Uma instância próxima à produção ou, idealmente, um clone recente da instância de produção é recomendada.
- Forneça seu ServiceNow informações do ambiente, como upgrades planejados, clones programados e cronogramas de lançamento de código.
- Forneça participantes da reunião com leitura.
- Opcional: Forneça todas as exceções solicitadas para serem configuradas para a verificação.

Para Acordos e Termos do Cliente, consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Tradução automática

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

Exclusões

- Este Acelerador de Impacto não está disponível para:
  - Provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno
  - Clientes que exigem autorização de segurança
  - Clientes que operam um ambiente separado por domínio.
- Determinadas atividades do Acelerador de impacto podem ser limitadas ou indisponíveis para clientes em determinados ambientes restritos ou para clientes auto-hospedados.
- Algumas atividades do Acelerador de Impacto não estarão disponíveis para:
  - Clientes não hospedados em um ServiceNow datacenter.
  - Clientes que não permitirão a execução de uma verificação do HealthScan em sua instância.
- Este Acelerador não inclui:
  - Revisões de design, processo, estratégia ou governança.
  - A implementação de mudanças recomendadas.
  - Mudanças de configuração nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.
- A Avaliação de integridade é uma revisão em toda a plataforma e exclui revisões específicas da aplicação.

Avaliação de integridade - Total

O Health Assessment - Total Accelerator fornece orientação para medir e melhorar seu ServiceNow integridade da instância.

Visão geral

Avaliação de integridade: A Total fornece aos clientes do Impact Total orientações prescritivas, conteúdo de práticas principais e uma análise técnica deles ServiceNow Integridade da instância por meio de uma verificação do HealthScan. Uma revisão dos principais indicadores de integridade da plataforma, como gerenciabilidade da instância, desempenho, segurança, capacidade de atualização e experiência do usuário, também está incluída. Este Acelerador tem como objetivo ajudar você a entender como sua instância se alinha com as principais práticas e melhorar a integridade da instância.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacote total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique as expectativas de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Avaliação de integridade

Verificação da avaliação de integridade usando ServiceNow HealthScan

Sessão de trabalho do cliente nº 1 (até 120 minutos)

Revisão de:

Tradução automática

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

- Descobertas detalhadas da verificação de avaliação de integridade
- Como interpretar as descobertas da verificação da Avaliação de integridade
- Recomendações do arquiteto de plataforma

Sessão de trabalho do cliente nº 2 (até 120 minutos)

- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas e gestão de exceções, conforme necessário
- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas às descobertas da verificação do HealthScan

Práticas principais

Recursos solicitados do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administradores do sistema - Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Arquitetos empresariais- Recomendado	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedores- Recomendado	Grava código para ServiceNow plataforma.

Tradução automática

Acesso/informações solicitadas

Antes de iniciar o Acelerador, você deve fornecer seu consentimento para ServiceNow sistemas para verificar sua instância. Seu consentimento é solicitado ao enviar sua solicitação do Acelerador de avaliação de integridade.

Solicitamos que você preencha um questionário de coleta de informações, incluindo solicitações para o seguinte:

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

- Identifique o. ServiceNow instância de não produção a ser verificada.
  - Ao enviar sua solicitação do Acelerador no Impacto, você será solicitado a fornecer uma instância candidata para executar a verificação do HealthScan.
  - Uma instância próxima à produção ou, idealmente, um clone recente da instância de produção é recomendada.
- Forneça seu ServiceNow informações do ambiente, como upgrades planejados, clones programados e cronogramas de lançamento de código.

Acordos e termos do cliente

Para acordos e termos do cliente, consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Exclusões

- Este Acelerador de Impacto não está disponível para:
  - Provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno
  - Clientes que exigem autorização de segurança
  - Clientes que operam um ambiente separado por domínio.
- Determinadas atividades do Acelerador de impacto podem ser limitadas ou indisponíveis para clientes em determinados ambientes restritos ou para clientes auto-hospedados.
- Algumas atividades do Acelerador de Impacto não estarão disponíveis para:
  - Clientes não hospedados em um ServiceNow datacenter.
  - Clientes que não permitirão a execução de uma verificação do HealthScan em sua instância.
- Este Acelerador não inclui:
  - Revisões de design, processo, estratégia ou governança.
  - A implementação de mudanças recomendadas.
  - Mudanças de configuração nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.
- A Avaliação de integridade é uma revisão em toda a plataforma e exclui revisões específicas da aplicação.

Para Acordos e Termos do Cliente, consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Estratégia de integração

Orientação sobre o processo de integração

Estratégia de integração - Avançada

Este Acelerador fornece orientação sobre o processo de integração.

Visão geral

A estratégia de integração - Advanced fornece aos clientes do Impacto conteúdo de práticas principais e orientação de consultoria sobre#o##processo de integração, incluindo#considerações de design e ferramentas recomendadas de plataforma conforme elas se relacionam com ServiceNow Plataforma.

Tradução automática

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

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Preenchimento do questionário de admissão, autoavaliação de maturidade e forneça outras entradas solicitadas.

Sessão de trabalho do estado atual do cliente (até 90 minutos)

- Revise a admissão e a autoavaliação do cliente
- Discutir o estado atual das integrações do Cliente

Sessão de revisão do cliente (até 120 minutos)

- Revise o conteúdo das principais práticas
- Apresentar recomendações de estratégia de integração
- Discutir possíveis próximas etapas para execução/medição

Resultados da estratégia de integração

- Autoavaliação de maturidade da estratégia de integração
- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de ação

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à estratégia de integração
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma
Administrador da plataforma - Obrigatório	Responsável pela administração diária de ServiceNow plataforma.
ServiceNow Arquiteto de plataforma - Obrigatório	Responsável pelo Cliente ServiceNow Integração de arquitetura, planejamento e design de arquiteturas de integração; ativamente envolvido na governança abrangente do Cliente ServiceNow Plataforma.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Arquiteto empresarial Lead - obrigatório	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança empresariais gerais.
Proprietários de dados - Recomendado	Responsável pelos dados relacionados a uma integração.

Acesso/informações solicitadas

- Documento(s) de estratégia de integração existente(s)
- Conceito de arquitetura empresarial de operações ou documento de visão geral do programa
- Lista resumida de integrações
- Documentos de exemplo: Diagrama(s) arquitetônico(s), modelo(s) de fluxo de processo de negócios, modelo(s) de dados, diagrama(s) de fluxo de dados.
- Conceito de Gestão de mudanças da plataforma de operações ou documento de visão geral do programa
- Dados de base do CSDM - resumo das tabelas integradas a sistemas externos e todas as personalizações relacionadas às tabelas de dados de base

Exceções

ServiceNow Não é responsável pela execução da estratégia de integração do Cliente.

Estratégia de integração- Total

Orientação sobre o processo de integração

Visão geral

Estratégia de integração: A Total fornece aos clientes do Impacto total as principais práticas, conteúdo e orientação prescritiva sobre#a##estratégia de integração, incluindo práticas principais e considerações de design relacionadas ao ServiceNow AI Platform.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Selecionar oferta (o cliente pode selecionar uma oferta em uma oportunidade, consulte a tabela abaixo)
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

Oportunidade	Oferta
Arquitetura empresarial Como a ServiceNow pode atender à arquitetura empresarial do Cliente?	Avalie ambos ServiceNow AI Platform E arquitetura empresarial para buscar oportunidades de valor para integrações estratégicas

Tradução automática

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

Oportunidade	Oferta
	Revise os fluxos de dados para processos-chave para entender onde as oportunidades podem viver para eficiências inexploradas e/ou melhor integração de origem
	Revise os estados atual e futuro para ajudar a formar uma direção estratégica que prescreva etapas para ir daqui para lá
ServiceNow AI Platform Integração Com base nos estados atual e planejado do Cliente, como as integrações podem melhorar o valor planejado obtido com a ServiceNow?	Avaliar ServiceNow AI Platform entender onde as integrações de estado atual estão em vigor e onde há lacunas que podem ser automatizadas
	Avalie o estado dos Dados fundamentais com recomendações para alinhamento com as principais práticas
	Avalie as políticas e os padrões de segurança de dados do estado atual com recomendações para alinhamento com as principais práticas
Solicitação do cliente Como a ServiceNow pode ajudar o Cliente a alcançar o valor ideal por meio de uma área de foco específica?	Avalie a abordagem para converter uma integração existente de volta para os recursos principais da plataforma
	Abordagem de avaliação para migrar uma integração de um fornecedor para outro
	Avalie o impacto dos novos recursos de versão em uma integração existente

Sessão de trabalho da Descoberta do cliente (até 90 minutos)

- Revise os dados/entradas fornecidos pelo Cliente
- Discutir o estado atual das integrações do Cliente
- Data de programação da sessão de trabalho de definição de escopo

Sessão de trabalho da definição do escopo do cliente (até 120 minutos)

- Revise os princípios orientadores
- Revise as principais Perguntas
- Defina o escopo em referência à arquitetura atual e ao estado atual do Cliente

Sessão de revisão do cliente (até 90 minutos)

- Apresentar recomendações finais da estratégia de integração
- Discutir possíveis próximas etapas para execução/medição

Resultados da estratégia de integração

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação

Tradução automática

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

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à estratégia de integração
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow
Administrador da plataforma - Obrigatório	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow
ServiceNow AI Platform Necessário	Responsável pela arquitetura da ServiceNow do Cliente, pela integração de planejamento e pelo design de arquiteturas de integração; ativamente envolvido na governança abrangente do Cliente ServiceNow AI Platform
Arquiteto empresarial Lead - obrigatório	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança empresariais gerais
Responsáveis pela integração - Obrigatório	Responsável por integrar sistemas – dados, processos, automação de processos
Sênior Responsáveis pelo serviço funcional - Obrigatório	Relacionado ao escopo do Acelerador - responsável pelos serviços que podem estar se integrando à ServiceNow
Sênior Responsáveis funcionais da empresa - Obrigatório	Relacionado ao escopo do Acelerador - responsável pelos negócios que podem estar se integrando à ServiceNow

Acesso/informações solicitadas

- Documentação da arquitetura DO MID Server (se aplicável)
- O Cliente pode ser solicitado a conceder ao Esquadrão de Impacto da ServiceNow acesso à instância do Cliente para fins de fornecer o Acelerador de Impacto durante o período de desempenho
- Informações da plataforma
  - Data/versão da implementação da plataforma
  - Fluxos de trabalho implementados (por exemplo, TI, Cliente, Funcionário)
  - Famílias de aplicações implementadas
  - Implementações atuais

Tradução automática

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

- Arquitetura empresarial
  - Organograma
  - Diagramas de arquitetura
  - Mapa(s) de rede/Diagrama(s)
  - Mapa(s) de integração
  - Modelo(s) de Fluxo do Processo de Negócios
  - Modelo(s) de dados
  - Fluxograma(s) de dados
  - Segurança de dados e padrões de conformidade
  - Padrões/processo de autenticação e autorização
- Entrada de inventário da arquitetura empresarial (a planilha será fornecida ao cliente; pode ser substituída por um documento com informações semelhantes)
- Entrada de inventário de dados de base (planilha será fornecida ao cliente; pode ser substituída por documento com informações semelhantes)

Exceções

Este Acelerador não inclui solução de problemas técnicos de integrações existentes, revisões de código, quebra/correção técnica ou melhorias de desempenho técnico.

A ServiceNow não é responsável pela execução ou medição da estratégia de integração do Cliente.

Topologias de várias instâncias

Este Acelerador fornece treinamento sobre drivers e alternativas de topologia para oferecer suporte a várias implementações de instância de produção entregues no contexto de uma implementação de produção de cliente único.

Visão geral

O Acelerador de Topologias de várias instâncias fornece aos clientes do Impacto sessões educacionais facilitadas que estabelecem uma compreensão básica dos drivers de negócios comuns que podem garantir várias instâncias de produção e uma introdução a quatro alternativas de topologia de várias instâncias.

A visão geral de cada topologia inclui uma descrição, casos de uso relacionados à topologia, pontos fortes e fracos e exemplos de fluxos de processo. As sessões de treinamento são intercaladas com atividades interativas de casos de uso, de modo que, após a conclusão do Acelerador, você possa continuar a avaliar seus próprios requisitos de várias instâncias, envolvendo seu provedor de implementação para desenvolver uma arquitetura de implementação.

Nota: Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

Tradução automática

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

- Introduzir o Acelerador e definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Apresente drivers de negócios para várias instâncias de produção
- Apresente quatro topologias de várias instâncias
- Preencha o questionário de admissão, três casos de uso e forneça outras entradas solicitadas

Sessão de treinamento do cliente nº 1 (até 120 minutos)

- Apresente drivers de negócios para várias instâncias de produção, fazendo referência aos casos de uso fornecidos pelo cliente
- Apresentar duas topologias de várias instâncias
- Conduza atividades interativas com base em casos de uso relevantes fornecidos pelo cliente

Sessão de treinamento do cliente nº 2 (até 120 minutos)

- Apresente duas topologias de várias instâncias, que podem ou não fazer referência aos casos de uso do cliente
- Conduza atividades interativas com base em casos de uso relevantes fornecidos pelo cliente
- Orientação de consultoria para as próximas etapas

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao treinamento e orientação de topologias de várias instâncias

Entregas de topologias de várias instâncias

- Slides do workshop
- Atividades de caso de uso de topologia de várias instâncias
- Orientação para as próximas etapas

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária do ServiceNow plataforma.
ServiceNow Arquiteto de plataforma (obrigatório)	Responsável pelo geral ServiceNow arquitetura, estratégia e governança da plataforma.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Arquitetos empresariais (obrigatório)	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.
Responsável(s) pelo serviço (recomendado)	Responsável pelos fluxos de dados e processos relacionados a um serviço, processo ou integração específico.

Pré-requisito

A conclusão da oficina, *How to Tackle Architectural Implementation Models*, é obrigatório. Para obter mais informações, entre em contato com o arquiteto corporativo.

Acesso às informações solicitadas

Os resultados finais de saída do *How to Tackle Architectural Implementation Models*as oficinas são solicitadas.

Exceções

- Recomendações de design de arquitetura de topologia de várias instâncias
- Implementação técnica de várias instâncias/arquitetura detalhada de integração técnica
- Revisão da arquitetura empresarial
- Plano gráfico de arquitetura detalhado para configuração de várias instâncias
- Como integrar várias instâncias de produção
- Considerações de topologia para o provedor de serviços gerenciados e/ou várias configurações de várias instâncias do cliente
- Várias instâncias de subprodução, por exemplo, desenvolvimento, teste ou teste de aceitação do usuário (UAT))

Consultoria de versão e implantação para desenvolvimento pro-code

O Release and Deployment Advisory for Pro-code Development Accelerator fornece orientação para ajudar os desenvolvedores de pro-code em ferramentas e técnicas para liberar e implantar ServiceNow configurações e personalizações da aplicação.

Visão geral do acelerador

Este Acelerador fornece uma revisão e orientação sobre seus processos e métodos de lançamento e implantação para um conjunto selecionado de#aplicações, incluindo ServiceNow aplicações originadas ou desenvolvidas sob medida. Seu Esquadrão de Impacto fornece orientação com base em suas respostas a um questionário de admissão e a uma sessão de trabalho de descoberta colaborativa que revisa seu estado atual para duas aplicações selecionadas.

Nota: Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

Tradução automática

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

O que você obtém

Importante: Seu Esquadrão solicitará que você preencha um Questionário de admissão fornecido em preparação para a Sessão de Introdução como parte da Iniciação do Acelerador.

As atividades do Acelerador são lideradas pelo arquiteto de plataforma (PA).

Sessão introdutória do cliente (até 180 minutos)

- Revise a abordagem da iniciativa e seus objetivos
- Estabeleça expectativas claras em relação ao processo e à sua participação, junto com o nível de detalhes dos resultados finais
- Revise os conceitos básicos dos métodos de lançamento e implantação, incluindo conjuntos de atualizações e o ServiceNow Studio usados com o repositório de aplicações
- Confirme as aplicações selecionadas

Sessão de trabalho do estado atual do cliente (até 180 minutos)

Discutir o estado atual da versão e dos métodos de implantação de um conjunto selecionado de aplicações

Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)

- Revise as principais práticas relacionadas à versão e implantação
- Revise e discuta suas recomendações personalizadas para permitir que você libere e implante suas aplicações com mais eficácia
- Discutir as possíveis próximas etapas para implementar as recomendações e técnicas para medir os resultados de suas melhorias

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para Perguntas e Respostas relacionadas à orientação de versão e implantação

Entrega do comunicado de lançamento e implantação

- Slides do workshop
- Orientação para melhorar seus processos de lançamento e implantação
- Próximas etapas recomendadas

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Matriz de responsabilidades e recursos do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsáveis pela aplicação	• Responsável por garantir que uma aplicação atenda à finalidade pretendida e agregue valor aos negócios. • Oriente o SDLC (Software Development Lifecycle, ciclo de vida		X

Tradução automática

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

Matriz de responsabilidades e recursos do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
	de desenvolvimento de software) para melhorar o desempenho e alinhar com os objetivos da empresa.		
Arquiteto empresarial	• Orienta decisões estratégicas de investimento entendendo as capacidades de negócios. • O EA cria uma linguagem única entre pessoas, processos e tecnologia que permite que suas equipes compartilhem e enriqueçam dados perfeitamente em todas as funções de negócios. Você também pode consultar o EA ao definir suas políticas de gestão de desenvolvimento, mas se não o fizer, certifique-se de informar ao menos sobre este trabalho.		X
Desenvolvedores principais	Supervisiona o desenvolvimento, as ferramentas de desenvolvimento e os processos de desenvolvimento de uma ou mais aplicações.	X	
Provedor de serviços principal/Lead do fornecedor	Parceiro de desenvolvimento terceirizado do cliente envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços.		X
Administrador da plataforma	• Responsável pela administração e manutenção diárias, incluindo configuração e suporte, e entende o fluxo do processo de lançamento de desenvolvimento de ponta a ponta. • Executa ações de configuração, versão e implantação	X	
Responsável pela plataforma	• É responsável pela plataforma, cria um roadmap para alinhar com a estratégia e supervisiona a governança. • Normalmente, o proprietário da plataforma é responsável por gerenciar a criação de todas as políticas de gestão de desenvolvimento.	X	
Líder de garantia de qualidade	Se concentra em validar se a plataforma e as aplicações funcionam de acordo com os critérios de aceitação.		X
Gerenciador de versões	Supervisiona o processo de versão geral das instâncias de desenvolvimento para as instâncias	X	

Tradução automática

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

Matriz de responsabilidades e recursos do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
	de subprodução intermediárias e as instâncias de produção.		
Administrador de segurança	• Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão a políticas e procedimentos de segurança. • Consultado quando as políticas de gestão de desenvolvimento são criadas para confirmar se as diretrizes de desenvolvimento protegem adequadamente contra riscos desnecessários.		X
ServiceNow AI Platform Arquiteto	Responsável pela criação de políticas de gestão de desenvolvimento enquanto consulta membros da organização, incluindo arquitetos empresariais, administradores de segurança e líderes de desenvolvimento/SMEs, arquitetos da ServiceNow, e responsáveis pelo processo.	X	
Líder do Conselho de governança técnica	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão		X

Acesso/informações solicitadas

Os clientes devem fornecer as seguintes informações de suporte:

- Questionário de admissão (a ser fornecido pela equipe da ServiceNow) preenchido pelo cliente pelo menos uma semana antes da sessão de trabalho do cliente
- Versão atual e processo de implantação para aplicações selecionadas
- Materiais de impacto, como:
  - Customer Impact Plan (CIP)
  - Objetivos e resultados do plano gráfico de arquitetura
  - Mapa de capacidades
  - Roadmap de adoção de produto
  - Organograma relacionado às aplicações selecionadas
  - Mapa de partes interessadas relacionado às aplicações selecionadas

Exceções

Este Acelerador não inclui:

- Definir especificações do processo de versão
- Análise detalhada do processo de lançamento Orientação de desenvolvimento detalhada no ServiceNow Studio para desenvolvimento de aplicações

Tradução automática

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

- Revisão da versão do Controle de código-fonte - solicitação
- Consultoria de Serviços especializados de impacto para obter assistência adicional
- App Engine Studio e Central de gestão do App Engine (desenvolvimento low-code)
- Dev Ops - IC/CD, automação de versão
- Desenvolvimento Cidadão
- Revisão detalhada dos processos de governança técnica para lançamento e implantação

Governança técnica

Orientação sobre gestão de governança técnica do ServiceNow AI Platform

Visão geral

A Governança técnica fornece aos clientes do Impacto uma estrutura que define como governar e gerenciar a estabilidade da plataforma da ServiceNow. Este Acelerador de Impacto tem como objetivo ajudar os clientes a estabelecer processos de tomada de decisão técnica e políticas e processos de governança que podem facilitar implementações e upgrades mais rápidos, desenvolvimento mais suave e maior valor da adoção de recursos aprimorados.

Nota: Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas do Cliente

Oficina do cliente (até 4 horas)

- Revise o estado atual da tomada de decisões técnicas e governança
- Discutir o conteúdo da Prática principal
- Propor itens do plano de ação para o cliente executar

Entregas de governança técnica

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de ação

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a entregas de governança técnica
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas

Tradução automática

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

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Arquiteto da plataforma	Fornece uma exibição holística da plataforma ServiceNnow, dos processos e de outros sistemas, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais.
Patrocinador executivo	Contato estratégico primário da ServiceNow

Acesso/informações solicitadas

- Documentos da estrutura de governança da ServiceNow - estatutos, listas de participantes do quadro etc.
- Governança de estratégia, governança de portfólio e Aceleradores de impacto do plano gráfico de arquitetura são pré-requisitos para o estatuto do CoE do Acelerador de governança técnica
- Organograma
- Documentos de governança DE TI
- Plano gráfico da arquitetura do estado atual
- Funções e responsabilidades da equipe da plataforma
- Documentação de política técnica (por exemplo, políticas de gestão de plataforma, visão geral de integrações, processo de clonagem, ANS)

Exceções

A ServiceNow não é responsável pelo desenvolvimento ou execução do processo ou política de governança técnica.

UX: revisão da experiência de Solicitação do catálogo

#Experiência do usuário (UX): Acelerador de revisão de experiência de solicitação de catálogo revisa seu Catálogo de serviços,#formulários#e#design de formulário e identifica áreas#de melhoria.

Visão geral do acelerador

Experiência do usuário (UX): A Revisão da experiência de solicitação de catálogo fornece uma avaliação dos formulários e do design do formulário de um cliente, começando com uma sessão introdutória para definir expectativas, revisar o escopo e discutir a importância de formulários e catálogos bem definidos. Isso é seguido por sessões de feedback do usuário direcionadas, em que até cinco usuários finais navegam por solicitações de catálogo selecionadas, oferecendo informações práticas. A sessão de leitura final apresenta recomendações acionáveis, com o suporte de uma plataforma de revisão detalhada.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

Tradução automática

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

O que você obtém

Sessão de introdução (até 120 minutos)

Inclui as seguintes atividades:

- Revisão do escopo e das expectativas do Acelerador
- Descrição da importância de formulários e catálogos bem definidos
- Percorra o recrutamento de participantes e a seleção de item do catálogo

Sessões de feedback do usuário do Catálogo remoto (até 120 minutos)

- Observe até cinco usuários finais do catálogo navegarem de três a cinco solicitações de catálogo selecionadas
- Desenvolva recomendações com base na experiência dos usuários finais

Conclusões da avaliação e leitura de recomendações (até 180 minutos)

Apresente as recomendações com base na revisão e nas sessões de feedback do usuário do catálogo remoto

Saídas

- Conjunto de leitura de Revisão do Catálogo de serviços
- Documentação de recomendações

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pelo produto	Gerencia##o Catálogo de serviços da ServiceNow do cliente.	#	
Usuários finais do catálogo	Usa frequentemente o catálogo ou formulário.	#	
Lead de UX do cliente	Responsável por projetar a experiência do usuário do cliente		#
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Exceções

O Acelerador pode concluir cedo se a avaliação identificar claramente as mudanças necessárias.

UX: design para Central do funcionário

UX (User Experience): Design for Employee Center Accelerator fornece suporte ao Design de UX e orientação especializada para ajudar os clientes a começar a usar o design da Central do funcionário.

Tradução automática

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

Visão geral do acelerador

UX: Design para Central do funcionário fornece suporte consultivo de design de UX personalizado, oferecendo recursos de design, inspiração de IU e orientação especializada de especialistas de UX da ServiceNow para ajudar suas equipes de design e implementação a iniciar o design da Central do funcionário.

Consulte Central do funcionário Na Central do funcionário.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

O que você obtém

Sessão de introdução (até 1 hora)

Inclui as seguintes atividades:

- Revisão do escopo e das expectativas do Acelerador.
- Descrição da importância e do valor do design centrado no usuário.
- Percorrer os recursos e capacidades da Central do funcionário do sistema de base.

Visitas opcionais, conforme necessário (até 3 horas)

O consultor de UX recomendará e discutirá as orientações orientadas pelo cliente com base nos resultados iniciais do cliente, como demonstrar um portal existente, artigos da base de conhecimento ou itens do catálogo.

Leitura de recursos (até 1,5 horas)

Percorra a apresentação de leitura personalizada de recursos do designer de UX.

Saídas

- Guia de recursos de UX
- Leitura de recursos

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pelo produto	Gerencia##o Catálogo de serviços da ServiceNow do cliente.	#	
Designer de UX ou Lead de UX do cliente	Responsável por projetar a experiência do usuário do cliente		#
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Tradução automática

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

Exceções

O Acelerador pode concluir cedo se a avaliação identificar claramente as mudanças necessárias.

UX: revisão da experiência do portal

O Acelerador de revisão de experiência do portal de UX (experiência do usuário) fornece uma avaliação abrangente da Central do funcionário, com foco na usabilidade, no design e. ServiceNow principais práticas para aprimorar o engajamento geral da experiência do usuário.

Visão geral do acelerador

UX: A revisão da experiência do portal pode melhorar a adoção da Central do funcionário avaliando o portal em relação a. ServiceNow Principais práticas, identificando problemas de UX e fornecendo recomendações acionáveis para melhorar o design, aumentar a satisfação do usuário e aumentar a eficiência do portal.

Consulte Central do funcionário Na Central do funcionário.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

Principais atividades

Sessão de introdução (até 1 hora)

Inclui o seguinte:

- Será apresentada uma análise do escopo e das expectativas do Accelerator.
- Facilitaremos a coleta de informações essenciais para conduzir a revisão especializada do seu ServiceNow Central do funcionário, como acesso ao portal, taxonomia de conteúdo de exportação e assim por diante.

Avaliação da UX atual da Central do funcionário (até 8 horas)

O consultor de UX realizará uma revisão especializada da sua Central do funcionário para obter informações mais detalhadas sobre a experiência do usuário.

Conclusões da avaliação e leitura de recomendações (até 1,5 horas)

- O consultor de UX apresentará as descobertas da avaliação da sua experiência atual no portal, juntamente com recomendações iniciais de melhoria.
- Você terá a oportunidade de fornecer feedback sobre essas recomendações e fazer perguntas de acompanhamento.

Saídas

Apresentação de leitura de descobertas da avaliação e recomendações.

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pelo produto	Gerencia##o Catálogo de serviços da ServiceNow do cliente.	#	
Lead de UX do cliente	Responsável por projetar a experiência do usuário do cliente		#
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Exceções

O Acelerador pode concluir cedo se a avaliação identificar claramente as mudanças necessárias.

UX: revisão e design de taxonomia

O Acelerador de revisão e design de taxonomia da experiência do usuário (UX) otimiza a estrutura de conteúdo e a navegação em seu portal, com foco em Conhecimento e Catálogo para melhorar a usabilidade e ajudar os usuários a encontrar facilmente as informações corretas.

Visão geral

Revisão e Design de taxonomia foi projetado para aprimorar a navegação do portal e a estrutura de conteúdo para melhorar a usabilidade e otimizar o conhecimento do portal e as seções do catálogo para encontrar informações com facilidade.

O Acelerador é dividido em três fases principais: Diagnosticar, Executar e Revisar.

- Diagnosticar: Avalia o que o cliente precisa de sua taxonomia futura
- Executar: Conduz atividades para ajudar na criação da taxonomia desejada
- Revisão: Discute os resultados e as próximas etapas

O Acelerador será um pouco diferente se sua organização tiver uma taxonomia existente que você deseja usar ou se começar sem uma linha de base existente. Consulte Widget de taxonomia de navegação no portal para obter informações adicionais sobre taxonomia.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Sessão de introdução (até 2 horas)

Inclui as seguintes atividades:

- Revisão do escopo e das expectativas do Acelerador
- Visão geral das responsabilidades do cliente
- Recapitular e validar objetivos e informações principais

Tradução automática

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

Avaliação de conteúdo (até 4 horas)

Durante esta sessão, os consultores de UX podem recomendar e discutir o seguinte, dependendo de onde você está na jornada de implementação:

- Conduzir uma análise do estado atual
- Discutir pesquisas anteriores e feedback
- Revise informações e análises relevantes
- Modelos de taxonomia do sistema de base atuais

Executar atividades de UX (até 8 horas)

Durante esta etapa, os consultores de UX lideram o processo de ajudar você a desenvolver sua taxonomia. Dependendo de onde você estiver na jornada de implementação, os consultores de UX podem recomendar e conduzir as seguintes atividades:

- Avaliar os requisitos do cliente
- Colabore com os clientes para criar, contratar e iniciar um estudo de pesquisa de taxonomia, se aplicável
- Envie o teste para o cliente para distribuição aos participantes desejados
- Colete e analise os resultados
- Oriente os clientes em direção a um rascunho inicial da taxonomia

Leitura de recomendações (até 2 horas)

Durante esta etapa, os consultores de UX hospedam uma sessão de leitura para apresentar as descobertas e recomendações.

- Revise descobertas e recomendações
- Forneça as próximas etapas e o plano de ação

Saídas

Apresentação de leitura de descobertas de taxonomia e recomendações

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Responsável pelo produto (obrigatório)	Gerencia os clientes ServiceNow portal.
Usuários finais do portal (recomendado)	Usa com frequência o do Cliente ServiceNow portal.
Lead de UX do cliente (recomendado)	Responsável por projetar a experiência do usuário do cliente
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Impact Sessão(s) de coaching do acelerador para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Tradução automática

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

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

O Acelerador pode concluir cedo se a avaliação identificar claramente as mudanças necessárias.

UX: por que é importante e como aplicá-la?

UX: Por que importa e como aplicar o Acelerador de TI usa exemplos diretamente da sua instância para demonstrar como melhorar a UX pode influenciar diretamente o sucesso do ServiceNow investimento.

Visão geral do acelerador

A experiência do usuário (UX) é crucial para maximizar o valor do seu investimento na ServiceNow, pois ela garante que os fluxos de trabalho, interfaces e ferramentas sejam intuitivos, eficientes e agradáveis para todos os usuários. Uma UX forte aumenta as taxas de adoção, reduz erros e impulsiona o sucesso do autoatendimento, capacitando funcionários e clientes a interagir perfeitamente com a plataforma. Ao priorizar a UX, as organizações podem desbloquear todo o potencial do ServiceNow Que oferece ROI mensurável por meio de maior produtividade, satisfação e eficiência operacional.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

O que você obtém

Sessão de introdução (até 60 minutos)

Inclui as seguintes atividades:

- Revisão do escopo e das expectativas do Acelerador
- Revise seus objetivos de UX e o que você precisa para ser bem-sucedido
- Percorrer as próximas etapas

Apresentação de UX (até 120 minutos)

Esta apresentação inclui duas seções.

A primeira parte revisa o seguinte:

- Por que UX é importante
- UX comparado ao design: Semelhanças e diferenças
- Conceitos de UX e termos explicados e aplicados a ideias do dia a dia

.

A segunda parte revisa o seguinte:

- Por que a UX é importante para seus produtos e personas da ServiceNow
- Uma apresentação de exemplos extraídos diretamente da sua instância exclusiva para demonstrar como a UX melhoraria várias áreas do ServiceNow AI Platform

.

Tradução automática

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

Saídas

Conteúdo abordado na apresentação de UX

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Lead de UX do cliente	Responsável por projetar a experiência do usuário do cliente		#

Exceções

- O Acelerador pode concluir cedo se a avaliação identificar claramente as mudanças necessárias.
- ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação ou gestão da plataforma ServiceNow.

Strategy Accelerators

Use Aceleradores de estratégia para se aprofundar nas práticas recomendadas organizacionais e de governança com ServiceNow e aprimore sua equipe para manter o desempenho dos negócios e impulsionar o sucesso.

Aceleradores disponíveis em cada pacote

As saídas e formatos do acelerador têm recursos padronizados comuns, mas podem diferir de pacote para pacote. Nem todos os Aceleradores estão disponíveis para cada pacote. Os Aceleradores e os níveis de recursos disponíveis são indicados por estes símbolos:

- Conjunto de recursos padronizado comum ✓
- Inclui recursos exclusivos específicos do acelerador
- Inclui recursos exclusivos adicionais específicos do acelerador

Subcatálogo do Acelerador de estratégia

Acelerador	Pacote guiado	Valor guiado e estratégico	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Design do Centro de excelência e inovação		#	#		

Tradução automática

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

Subcatálogo do Acelerador de estratégia

Acelerador	Pacote guiado	Valor guiado e estratégico	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Acelerador de avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação		#	#	#	
Compromisso do promotor		#	#	✓	
Design do programa de desenvolvimento cidadão		#	#	#	
Estratégia de financiamento de influência do Coei		#	#	#	
Customer Service Management Avaliação de maturidade do produto		#	#	#	
Desenvolver estratégia de parceiro		#	#	✓	
Avaliação de maturidade de HRSD		#	#	#	
Gestão integrada de riscos Avaliação de maturidade		#	#	#	
Avaliação de maturidade do ITOM			#	#	
Avaliação de maturidade do ITSM		#	#	#	
LSD Maturity Assessment		#	#	#	
Relatório de valor sob demanda	#	(✓)			
Governança de portfólio		#	#	#	
Project Portfolio Management Avaliação de maturidade		#	#	#	
Governança da ServiceNow				#	
Software Asset Management Maturity Assessment		#	#	#	
Revisão de equipes e funções		#	#	✓	
Governança de estratégia		#	#	#	
Avaliação de prontidão para sucesso (SRA)		#	#	#	
Potencial do valor		#	#	#	✓
Visão e Estratégia		#	#	#	

Tradução automática

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

Centro de excelência e design de inovação

O Acelerador do Centro de Excelência e Design de Inovação (Coei) fornece orientação sobre como criar seu ServiceNow Coei.

Visão geral do acelerador

O Centro de excelência e inovação (Coei) Design fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes, orientação prescritiva e suporte para criar um Coei em sua organização. Este Acelerador tem como objetivo ajudar os clientes a usar um Coei como um veículo para perceber e acelerar o valor que recebem do ServiceNow plataforma.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Explique o conceito de um ServiceNow Coei e sua importância
- Compartilhe recursos e atribua leituras
- Comunique as expectativas de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas
- Configure um plano para avaliação

Sessões de descoberta do cliente workshops (até 12 horas)

- Revise como a estrutura organizacional atual do Coei atende às suas necessidades
- Ajudar a identificar possíveis lacunas na estrutura organizacional atual do Coei
- Desenvolver uma estrutura organizacional recomendada do Coei

Diagrama do Coei

Diagrama da estrutura organizacional recomendada do Coei

Sessão de revisão do cliente (até 60 minutos)

- Revise o resultado final do diagrama do Coei
- Revise as funções e responsabilidades funcionais recomendadas

Workshop do plano de implementação (até 2 horas)

- Co-desenvolver um plano para implementar a estrutura de Coei recomendada
- Descrição de recursos e riscos
- Assistência para medir o andamento e a eficácia do plano

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo (obrigatório)	Contato estratégico primário para ServiceNow.
Proprietário do processo (obrigatório)	É responsável pelo processo que está sendo revisado.

Acesso/informações solicitadas

- Organograma e funções e responsabilidades
- Diagramas RACI
- Termo de abertura e/ou documento de princípios de orientação

Exceções

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação ou gestão do ServiceNow Coei.

Acelerador de avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação

Este Acelerador de avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação (Coei) fornece informações sobre o seu atual ServiceNow#Nível de maturidade do Coei e recomendações direcionadas com base no nível de maturidade atual.

Visão geral

A Avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação fornece Impact Clientes com conteúdo de práticas principais e orientação prescritiva e suporte para avaliar a maturidade de seu Centro de excelência e inovação.

Consulte https://www.servicenow.com/success/playbook/center-excellence-innovation-coei.html para obter informações adicionais sobre ServiceNow Coei.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 2 horas)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Explique o conceito do ServiceNow Avaliação de maturidade do COIE e sua importância
- Comunique as expectativas de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas
- Configure um plano para a avaliação

Tradução automática

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

Questionário de avaliação de maturidade do COIE

Os participantes da avaliação preenchem o Questionário de maturidade do COIE de forma independente

Análise dos resultados do questionário (tempo conforme necessário por Esquadrão de impacto)

. Impact O Esquadrão executa o seguinte:

- Revisa e analisa as pontuações do questionário
- Compila recomendações personalizadas e práticas principais
- Agenda uma sessão de leitura para discutir os resultados e recomendações

Sessão de leitura de recomendações de avaliação de maturidade do COIE (até 2 horas)

. Impact O Esquadrão executa o seguinte:

- Apresenta os resultados da avaliação
- Discute as recomendações direcionadas
- Fornece um plano e recursos sugeridos

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Proprietário do processo (recomendado)	É responsável pelo processo que está sendo revisado.
Especialistas no assunto (obrigatório)	Inclui as pessoas em sua organização que concluirão a avaliação. Suas responsabilidades são: • Conclua a avaliação até o prazo acordado • Levante quaisquer dúvidas ou preocupações o mais rápido possível

Acesso/informações solicitadas

- Gráfico organizacional, funções e responsabilidades
- Diagramas RACI
- Termo de abertura e/ou documento de princípios de orientação

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação ou gestão do ServiceNow Coei.

Tradução automática

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

Compromisso do promotor

Os Aceleradores de engajamento do campeão fornecem informações sobre o engajamento do campeão.

Compromisso do campeão - Avançado

Orientação para comunicar com eficácia o valor e os benefícios do uso da plataforma ServiceNow.

Visão geral

O Engajamento do campeão fornece aos campeões do cliente de impacto conteúdo de práticas principais e orientação prescritiva para#comunicar com eficácia a proposta de valor e os benefícios do uso da plataforma ServiceNow em suas organizações. O compromisso do campeão inclui a habilitação para um campeão.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade do resultado final do compromisso do campeão
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas do Cliente relacionadas à atividade de campeão

Sessão de trabalho do cliente (até 5 horas)

Reuniões com clientes para discutir:

- Atividade de campeão atual
- Opções de atividade de campeão
- Finalizando um plano de campeão

Compromisso do campeão

Plano de campeão documentado que define o que o campeão pode participar e realizar (internamente em sua organização e externamente) no próximo ano.

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao plano de campeão
- Forneça orientação adicional sobre a atividade de campeão

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.

Acesso/informações solicitadas

- Objetivos da plataforma da ServiceNow
- Plano estratégico de TI
- Pontos problemáticos, impulsionadores de negócios e resultados de negócios desejados

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução do Plano de campeão.

Compromisso do promotor — Total

Orientação para comunicar com eficácia o valor e os benefícios do uso da plataforma ServiceNow.

Visão geral

O Engajamento do campeão fornece aos campeões do cliente de impacto conteúdo de práticas principais e orientação prescritiva para efetivamente ☒ Comunique a proposta de valor e os benefícios do uso da plataforma ServiceNow em suas organizações. O compromisso do campeão inclui a habilitação para três campeões.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade do resultado final do compromisso do campeão
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas do Cliente relacionadas à atividade de campeão

Sessão de trabalho do cliente (até 5 horas)

Reuniões com clientes para discutir:

- Atividade de campeão atual
- Opções de atividade de campeão
- Finalizando um plano de campeão

Compromisso do campeão

Plano de campeão documentado que define o que o campeão pode participar e realizar (internamente em sua organização e externamente) no próximo ano.

Tradução automática

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

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao plano de campeão
- Forneça orientação adicional sobre a atividade de campeão

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.

Acesso/informações solicitadas

- Objetivos da plataforma da ServiceNow
- Plano estratégico de TI
- Pontos problemáticos, impulsionadores de negócios e resultados de negócios desejados

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução do Plano de campeão.

Design do programa de desenvolvimento cidadão

Fornece orientação prescritiva sobre como habilitar o Desenvolvimento cidadão para seu ServiceNow plataforma.

Visão geral

O Acelerador de Design do Programa de Desenvolvimento Cidadão fornece Impact Clientes com orientação prescritiva para#desenvolver com eficácia um Programa de Desenvolvimento Cidadão para ServiceNow plataforma. ServiceNow A tecnologia capacita os não codificadores, conhecidos como desenvolvedores cidadãos, a criar novas aplicações e fluxos de trabalho sem ter conhecimento prévio de codificação usando o desenvolvimento low-code.

Este Acelerador inclui workshops para avaliar e criar uma lista priorizada de candidatos para o Desenvolvimento Cidadão, determinar a triagem e o treinamento necessários para eles e avaliar a governança operacional e técnica para identificar os ajustes necessários.

Para obter mais informações sobre Desenvolvimento cidadão e desenvolvimento low code, consulte Explorando App Engine Studio .

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

Tradução automática

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

O que você obtém

Reunião inicial

Reunião de planejamento da oficina

Workshop de desenvolvimento cidadão nº 1 - visão, plano e foco

- Lista de candidatos priorizados e possíveis casos de uso determinados
- Proposta de valor
- Mensagens de marketing e conscientização
- Plano de recrutamento
- Linha do tempo de implementação inicial
- Desenvolver uma linha do tempo de implementação inicial
- Conduza o Questionário de maturidade na adoção do desenvolvimento cidadão

Workshop de desenvolvimento cidadão nº 2 - Habilitar e capacitar

Revise o seguinte:

- Currículo de treinamento – ServiceNow E Alocações de cliente
- Modelo de suporte e responsabilidades
- Processo de admissão de demanda

Workshop de desenvolvimento cidadão nº 3 - Estabelecimento de proteções

- Arquitetura da instância
- Considerações e padrões de design
- Modelo de segurança do desenvolvedor
- Modelo de ciclo de vida da aplicação
- Padrões de teste
- Padrão de revisão da aplicação
- Recursos de kit de ferramentas adicionais

A apresentação de leitura e os ativos de apoio ao desenvolvimento do cidadão são entregues ao cliente.

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Patrocinador executivo (obrigatório)	Contato estratégico primário para ServiceNow.
Arquiteto de plataforma (obrigatório)	Fornece uma exibição holística do ServiceNow plataforma, processos e outros sistemas, incluindo quaisquer requisitos organizacionais ou de política necessários.
Responsável pelo programa de desenvolvimento cidadão	Gerencia todo o programa de Desenvolvimento Cidadão.

Pré-requisitos

Os seguintes são pré-requisitos obrigatórios:

- Identificação dos principais participantes
- ServiceNow proprietário da plataforma necessário
- Licença do App Engine e produtos instalados e configurados

Exceções

Isso Impact Acelerador em sua totalidade ou partes do Impact As atividades do acelerador podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

ServiceNow Não é responsável pela configuração ou pela implementação das recomendações do App Engine nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Estratégia de financiamento de influência do Coei

O Acelerador de estratégia de financiamento do Centro de excelência e inovação (Coei) aconselha os clientes do Impact sobre como identificar e desenvolver uma abordagem estratégica de financiamento do Coei.

Visão geral do acelerador

Coei Funding Strategy Accelerator Accelerator fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas principais e orientação prescritiva e suporte para criar um modelo de financiamento em sua organização. Este Acelerador tem como objetivo ajudá-lo a usar a Estratégia de Financiamento do Coei como um veículo para perceber e acelerar o valor recebido dos produtos da ServiceNow.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

O que você obtém

Reunião inicial (até 60 minutos)

- Revise o escopo e as expectativas do Acelerador
- Visão geral das responsabilidades do cliente
- Recapitular e validar objetivos e informações principais

Tradução automática

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

Visão geral e avaliação do modelo de financiamento (até 180 minutos)

- Revise diferentes modelos de financiamento
- Discutir os benefícios de diferentes tipos de modelos de financiamento
- Selecione a estrutura do modelo de financiamento para personalização

Workshop de personalização do modelo de financiamento (até 180 minutos)

Revise as diferentes atividades necessárias para personalizar o modelo selecionado para impulsionar com sucesso sua estratégia de financiamento

Leitura de recomendação (até 60 minutos)

- Apresente o modelo de financiamento personalizado e os recursos de suporte para você implementar
- Responda a perguntas adicionais
- Revise como usar as ferramentas fornecidas na entrega, como acompanhamento de custos

Saídas

- Estratégia de financiamento personalizada, incluindo uma visão geral do modelo de financiamento escolhido e do plano de alocação orçamentária
- Modelos e estruturas de modelo de financiamento personalizáveis (centralizado, descentralizado e híbrido)
- Princípios orientadores para ajudar a desenvolver o Coei com crescimento (governança, OCM)#priorizado
- Recomendação de acompanhamento sobre outros Aceleradores de impacto#relacionados à sua estratégia de financiamento

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Mudar Leads	Gerencia os do cliente ServiceNow programa de habilitação de mudanças	#	
Leads de comunicação	Rascunha e publica as comunicações internas do cliente	#	
Compliance e diretor de auditoria	Responsável pela conformidade, gestão de riscos e procedimento de auditoria	#	
Responsável pela plataforma	• Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma • Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema • Garante o alinhamento da equipe com a estratégia de	#	

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
	negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. ,		
Leads de processo	Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável	#	
Responsáveis pelo processo ou serviço	Um líder sênior em cada unidade de negócios que é responsável por garantir que um processo ou serviço, como incidente, mudança ou integração de funcionário, seja adequado para sua finalidade	#	
Responsáveis pelo processo	• É proprietário de um ou mais processos relacionados ao serviço ou processo auxiliar • Define o fluxo do processo, por exemplo, processos auxiliares, como gestão de incidentes de ITSM, gestão de mudanças de ITSM, integração de funcionários de RH ou solicitações de gestão de atendimento ao cliente	#	
Relatórios de Leads	Reúne-se com ServiceNow Consultor do Acelerador de impacto, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso	#	
Pacote executivo: CTO ou CIO	Responsável pelo geral ServiceNow roadmap		#
Administrador da plataforma	Responsável pela administração diária de ServiceNow plataforma		#
ServiceNow líder de desenvolvimento	Lidera o desenvolvimento no ServiceNow plataforma		#
ServiceNow líder da equipe de desenvolvimento	Lidera o desenvolvimento no ServiceNow plataforma		#
ServiceNow Arquiteto de plataforma	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança gerais da plataforma da ServiceNow		#
Especialistas no assunto (SMEs)	Especialistas no assunto (SMEs)		#

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Administradores do sistema	• Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow plataforma • Executa a manutenção da aplicação, gerencia o suporte para casos relacionados a. ServiceNow aplicações • Contribui para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração		#
Líder do quadro de governança técnica	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão		#

Acesso/informações solicitadas

- Organograma e funções e responsabilidades
- Diagramas RACI
- Termo de abertura e/ou documento de princípios de orientação

Exceções

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação ou gestão do ServiceNow Coei.

Customer Service Management Avaliação de maturidade do produto

O Acelerador de avaliação de maturidade do produto do Customer Service Management (CSM) fornece informações sobre o seu atual ServiceNow Nível de maturidade do CSM e recomendações direcionadas com base no nível de maturidade atual.

Visão geral

A Avaliação de maturidade do produto do Customer Service Management (CSM) fornece Impact Clientes com informações sobre a maturidade da adoção do CSM e o valor com o. ServiceNow plataforma.Consulte Explorando Customer Service Management Para obter informações sobre CSM.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

O que você obtém

Sessão de lançamento da avaliação de maturidade do CSM (até 2 horas)

Fornece o seguinte:

- Uma visão geral da avaliação de maturidade do CSM
- Expectativas e atividades de engajamento

Tradução automática

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

- Visão geral das principais funções e responsabilidades
- Orientação para escolher participantes da avaliação

Questionário de avaliação de maturidade do CSM

Os participantes da avaliação preencherão o questionário de maturidade CSM independentemente.

Análise dos resultados do questionário (tempo conforme necessário por Impact Esquadrão)

. Impact o esquadrão irá:

- Revise e analise as pontuações do questionário
- Compile recomendações personalizadas e práticas principais
- Programe uma sessão de leitura para discutir os resultados e recomendações

Sessão de leitura de recomendações de avaliação de maturidade do CSM (até 2 horas)

. Impact O Esquadrão irá:

- Apresentação dos resultados da avaliação
- Discussão das recomendações direcionadas
- Forneça um plano e recursos sugeridos

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. Específico para a Avaliação de maturidade do CSM, este indivíduo é o contato primário durante a duração do compromisso e desempenha as seguintes responsabilidades: • Reúne e compartilha a lista de participantes da avaliação • Garante a conclusão da avaliação pelos participantes • Fornece patrocínio para saídas com base nas recomendações
Especialistas no assunto (obrigatório)	Inclui as pessoas em sua organização que concluirão a avaliação. Suas responsabilidades são: • Conclua a avaliação até o prazo acordado • Levante quaisquer dúvidas ou preocupações o mais rápido possível

Tradução automática

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

Acesso/informações solicitadas

N/D

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes do Impact As atividades do acelerador podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações de CSM nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Desenvolver estratégia de parceiro

Os Aceleradores de estratégia de desenvolvimento de parceiros fornecem orientação sobre como encontrar e avaliar parceiros eficazes.

Desenvolver estratégia de parceiro - Avançado

Orientação sobre como encontrar e avaliar parceiros eficazes

Visão geral

Desenvolver estratégia de parceiro fornece aos clientes de impacto orientação para identificar e avaliar um parceiro de implementação da ServiceNow que esteja alinhado aos seus objetivos e tenha a experiência necessária para ajudá-los a alcançar o resultado desejado.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Sessões do cliente da Descoberta (até 5 horas no total)

Reuniões com clientes para discutir:

- Desempenho do parceiro existente
- Necessidades atuais do parceiro
- Planeje para ajudar o cliente a identificar e avaliar parceiros para um resultado de meta

Entrega da estratégia do parceiro

Recomendações documentadas para ajudar o cliente a identificar e avaliar parceiros para o resultado desejado.

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao plano de parceiro
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas

Tradução automática

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

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.
Parte interessada executiva primária - Obrigatório	Responsável por selecionar e gerenciar o parceiro.

Acesso/informações solicitadas

- Roadmap(s) de implementação
- Relacionamento(s) de parceiro existente(s)
- RFP pendentes emitidas pelo cliente (as respostas do parceiro não devem ser compartilhadas com a ServiceNow)

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela avaliação, identificação, seleção, habilitação ou gestão de parceiros.

Desenvolver estratégia de parceiro — Total

Orientação sobre como encontrar e avaliar parceiros eficazes

Visão geral

Desenvolver estratégia de parceiro fornece aos clientes de impacto orientação para identificar, avaliar e selecionar um parceiro de implementação da ServiceNow que esteja alinhado aos seus objetivos e tenha a experiência necessária para ajudá-los a obter valor do investimento na ServiceNow.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Sessões do cliente da Descoberta (até 10 horas no total)

Reuniões com clientes para discutir:

- Maturidade da função de gestão de parceiros
- Desempenho do parceiro existente

Tradução automática

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

- Expectativas para novos relacionamentos com parceiros
- Melhorar os processos de seleção e gestão de parceiros

Entrega da estratégia do parceiro

- Leitura da análise sobre o estado atual da função de gestão de parceiros
- Recomendações documentadas sobre como modificar e/ou melhorar os processos de seleção e gestão de parceiros

Sessão de acompanhamento do cliente (até 20 horas no total)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao produto final da estratégia do parceiro
- Ofereça orientação sobre a gestão de parceiros do Cliente, conforme necessário

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.
Parte interessada executiva primária - Obrigatório	Responsável por selecionar e gerenciar o parceiro.

Acesso/informações solicitadas

- Roadmap(s) de implementação
- Relacionamento(s) de parceiro existente(s)
- RFP pendentes emitidas pelo cliente (as respostas do parceiro não devem ser compartilhadas com a ServiceNow)

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela avaliação, identificação, seleção, habilitação ou gestão de parceiros.

Avaliação de maturidade de HRSD

Este acelerador fornece orientação sobre seu processo atual de Prestação de serviços de RH (HRSD) e maturidade da função em seu ServiceNow instância.

Tradução automática

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

Visão geral

O Acelerador de avaliação de maturidade HRSD fornece uma compreensão de nível de base da maturidade vinculada aos resultados de negócios que estão sendo orientados. O Acelerador tem como objetivo avaliar as lacunas na implementação do seu produto HRSD com base nos casos de uso da sua empresa com recomendações direcionadas sobre o que lidar a seguir para desbloquear mais valor na plataforma.

Todos os aplicativos e recursos de HRSD estão dentro do escopo, incluindo Caso e conhecimento, Central do funcionário e Portal, Eventos de ciclo de vida/integração/jornadas, Gestão de documentos do funcionário, Integrações de HCM e recursos específicos da loja, como Hub do gerente. Consulte Prestação de serviços de RH Para obter informações adicionais sobre aplicativos HRSD.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

O que você obtém

Visão geral do aprendizado (até 90 minutos)

- Descreva e apresente o Acelerador para explicar o processo de avaliação
- Conduzir o questionário de maturidade de adoção de HRSD

Relatório de Avaliação de maturidade do HSRD

O relatório de avaliação é resultado do questionário e da contribuição de nossos líderes de RH e inclui o seguinte:

- Pontuação de maturidade
- As cinco principais recomendações de recursos de produto não adotados no modelo padrão de rastreamento/caminhada/execução do NowCreate
- Iniciativas adicionais ou aceleradores de impacto a serem realizados ou recomendações específicas para alcançar resultados
- Uma lista completa de recomendações observadas

Leitura do cliente (até 90 minutos)

- Entregar o relatório de Avaliação de maturidade de HRSD
- Revise o relatório de Avaliação de maturidade de HRSD
  - Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Avaliação de maturidade de HRSD
  - Discutir um rascunho do roadmap de adoção

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional na solicitação do cliente – até 60 minutos)

- Revisar o andamento do cliente
- Identificar recursos adicionais para atingir os objetivos do Cliente
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administradores de sistema e administradores de HRSD (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead de relatório (recomendado)	Reúne-se com ServiceNow Impact Consultor Acelerador, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Impact Atividades do acelerador para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente daqui para frente.
Desenvolvedores (opcional)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Partes interessadas do negócio (opcional)	Responsáveis pela linha de negócios fora do RH.

Acesso/informações solicitadas

Solicitamos que o Questionário de Maturidade de HRSD seja preenchido pelo Cliente praticamente pelo menos duas semanas antes da leitura do Cliente.

Exceções

Isso Impact O Acelerador não inclui uma revisão técnica do HRSD.

A ferramenta não é automatizada e não apresenta recomendações automatizadas. A avaliação de outras capacidades do EWF além do HRSD não está incluída.

ServiceNow Não é responsável por implementar as recomendações feitas com base na Avaliação de maturidade da Prestação de serviços de RH.

Gestão integrada de riscos Avaliação de maturidade

O Acelerador de avaliação de maturidade da Gestão integrada de riscos (IRM) fornece orientação sobre como maximizar os recursos disponíveis com o IRM.

Visão geral

A Avaliação de maturidade da Gestão de riscos integrada fornece Impact clientes com orientação prescritiva, conteúdo de prática principal e uma análise de maturidade do ServiceNow IRM da instância. A Avaliação tem como objetivo ajudá-lo a simplificar a tarefa de organizar as tarefas complexas de vários programas, processos, operações e projetos e criar uma exibição geral dos projetos como uma única entidade para ajudar a priorizá-los e sequenciá-los para obter retornos comerciais ideais.

ServiceNow O IRM é uma solução de risco integrada que permite gerenciar o risco em toda a empresa. A automação e o monitoramento contínuo garantem uma exibição em tempo real da conformidade e do risco, para uma tomada de decisão informada e maior desempenho.

Tradução automática

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

Consulte Integração do Gestão de riscos a outras aplicações Para obter informações adicionais sobre o IRM.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

O que você obtém

Sessão inicial da avaliação de maturidade do IRM (até 120 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique as expectativas de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Questionário de avaliação de maturidade DO SAM

Os participantes da avaliação devem preencher independentemente um Questionário de Avaliação de maturidade do IRM pré-criado que faz perguntas direcionadas para avaliar lacunas e oportunidades com seu produto de IRM.

Análise dos resultados do questionário (tempo conforme necessário determinado pelo Esquadrão de impacto)

O Esquadrão de Impacto executa o seguinte:

- Revisa e analisa as pontuações do questionário
- Compila recomendações personalizadas e práticas principais
- Fornece orientação que ajuda você a entender a melhor forma de maximizar seu investimento em produto de IRM

Relatório de avaliação de maturidade do IRM

O relatório de avaliação é um resultado do questionário e da entrada de ServiceNow Líderes de IRM e inclui o seguinte:

- Pontuação de maturidade
- As cinco principais recomendações de recursos de produto não adotados para IRM
- Iniciativas adicionais ou Aceleradores de impacto a serem realizados ou recomendações específicas para alcançar resultados
- Uma lista completa de recomendações observadas

Sessão de leitura do cliente (até 120 minutos)

- Entregue o relatório de Avaliação de maturidade do IRM
- Revise o relatório de Avaliação de maturidade do IRM:
- ○ Apresente os resultados da avaliação
  - ○ Discutir recomendações direcionadas
  - ○ Forneça um plano sugerido e recursos para ajudá-lo a decidir quais recomendações implementar

Sessão de acompanhamento (até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Avaliação de maturidade do IRM

Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário

Tradução automática

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

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.

Exclusões

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela execução do plano fornecido.

Avaliação de maturidade do ITOM

Este acelerador fornece orientação sobre como ajustar o IT Operations Management no ServiceNow plataforma.

Visão geral do acelerador

O Acelerador de avaliação de maturidade do ITOM fornece uma compreensão de nível de base da maturidade vinculada aos resultados de negócios. O Acelerador tem como objetivo avaliar as lacunas na implementação do seu produto ITOM com base nos casos de uso da sua empresa com recomendações direcionadas sobre o que lidar em seguida e desbloquear mais valor na plataforma. A avaliação do IT Operations Management (ITOM) fornece aos clientes existentes Impact com orientação prescritiva, conteúdo de práticas principais e uma análise de maturidade deles ServiceNow instância.

Esta iniciativa está disponível para pacotes como Impact Avançado e. Impact Total junto com Impact Pacote guiado e Valor estratégico, como complemento.

O que você obtém

Sessão inicial da avaliação de maturidade do ITOM (até 120 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique as expectativas de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Questionário de avaliação de maturidade do ITOM

Os participantes da avaliação devem preencher independentemente um Questionário de Avaliação de maturidade do ITOM pré-criado que faz perguntas direcionadas para avaliar lacunas e oportunidades com o seu produto ITOM.

Análise dos resultados do questionário (tempo conforme necessário determinado pelo Esquadrão de impacto)

. Impact O Esquadrão executa o seguinte:

Tradução automática

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

- Revisa e analisa as pontuações do questionário
- Compila recomendações personalizadas e práticas principais
- Fornece orientação que ajuda você a entender a melhor forma de maximizar seu investimento no produto ITOM

Relatório de avaliação de maturidade do ITOM

O relatório de avaliação é um resultado do questionário e da entrada de ServiceNow Líderes do ITOM e inclui o seguinte:

- Pontuação de maturidade
- As cinco principais recomendações de recursos de produto não adotados para o ITOM
- Iniciativas adicionais ou Aceleradores de impacto a serem realizados ou recomendações específicas para alcançar resultados
- Uma lista completa de recomendações observadas

Sessão de leitura do cliente (até 120 minutos)

- Entregue o relatório Avaliação de maturidade do ITOM
- Revise o relatório de Avaliação de maturidade do ITOM:
  - Apresente os resultados da avaliação
  - Discutir a recomendação direcionada
  - Forneça um plano sugerido e recursos para ajudá-lo a decidir quais recomendações implementar

Sessão de acompanhamento (até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Avaliação de maturidade do ITOM.
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário.

Recursos solicitados do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Recomendado
Contato principal do cliente, PMO	Este indivíduo é o contato primário durante a duração do compromisso e desempenha as seguintes responsabilidades: • Reúne e compartilha a lista de participantes da avaliação. • Garante a conclusão da avaliação pelos participantes. • Fornece patrocínio para saídas com base nas recomendações.	#	
Participantes da avaliação	Essas são as pessoas em sua organização que concluirão a avaliação e executarão as seguintes responsabilidades:	#	

Tradução automática

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

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Recomendado
	• Conclui a avaliação dentro do prazo acordado. • Levanta dúvidas ou preocupações o mais rápido possível.		

Acesso/informações solicitadas

Solicitamos que o Cliente preencha o Questionário de maturidade do ITOM on-line pelo menos duas semanas antes da leitura do Cliente.

Exclusões

Este Acelerador de Impacto não inclui uma revisão técnica do ITOM. Esta ferramenta não é automatizada e não apresenta recomendações automatizadas. A avaliação de outras capacidades além do ITOM não está incluída.

A ServiceNow não é responsável por implementar recomendações da Avaliação de maturidade do ITOM nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Avaliação de maturidade do ITSM

Fornece orientação sobre o processo atual do ITSM e a maturidade da função, com recomendações direcionadas sobre o que lidar em seguida para liberar mais valor na plataforma.

Visão geral do acelerador

ITSM Maturity Assessment fornece um acelerador de adoção de ITSM completo, fornecendo aos clientes um snapshot da maturidade do processo atual e recomendações sobre o que fazer a seguir para melhorar o retorno de valor na plataforma.

O que você obtém

Visão geral do aprendizado (até 60 minutos)

- Descreva e apresente o acelerador
- Questionário de maturidade

Relatório de avaliação de maturidade do ITSM

O relatório de Avaliação de maturidade do ITSM inclui:

- Pontuação de maturidade
- As "cinco principais recomendações" fundamentadas nas principais práticas da ServiceNow
- Aceleradores e próximas etapas, quando aplicável
- Leitura em Excel da lista de recomendações completa

Leitura do cliente (até 90 minutos)

- Entregue o relatório de Avaliação de maturidade do ITSM
- Revise o relatório de Avaliação de maturidade do ITSM

Tradução automática

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

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional na solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Revisar o andamento do cliente
- Identificar todos os recursos adicionais para atingir os objetivos do Cliente
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Proprietário do processo - Obrigatório	É responsável pelo processo que está sendo revisado.
TI Service Desk - Obrigatório	Conclui o questionário de avaliação de maturidade
Especialistas no assunto - recomendado	Conclui o questionário de avaliação de maturidade

Acesso/informações solicitadas

O questionário de maturidade do ITSM é preenchido pelo cliente pelo menos duas semanas antes da leitura do cliente, que é fornecida pela ServiceNow.

Exceções

Este acelerador está limitado aos seguintes recursos no ITSM:

- Gestão de incidentes
- Gestão de problemas
- Request Management
- Gestão de mudanças
- Gestão de melhoria contínua
- Central de serviços
- Bases do CSDM

LSD Maturity Assessment

Este Acelerador fornece orientação sobre como ajustar a Prestação de serviços jurídicos (LSD) no ServiceNow plataforma.

Visão geral do acelerador

A Avaliação de maturidade da prestação de serviços jurídicos fornece Impact Clientes avançados e totais com orientação prescritiva, conteúdo de práticas principais e uma análise de maturidade deles ServiceNow instância. O Acelerador fornece uma compreensão de nível de base da maturidade vinculada aos resultados de negócios que estão sendo

Tradução automática

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

direcionados. O Acelerador tem como objetivo avaliar as lacunas na implementação do seu produto LSD com base nos casos de uso da sua empresa com recomendações direcionadas sobre o que lidar a seguir para desbloquear mais valor na plataforma.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

O que você obtém

Sessão inicial da Avaliação de maturidade do LSD (até 120 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique as expectativas de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Questionário de avaliação de maturidade do LSD

Os participantes da avaliação devem preencher independentemente um Questionário de Avaliação de maturidade do LSD pré-criado que faz perguntas direcionadas para avaliar lacunas e oportunidades com seu produto LSD.

Análise dos resultados do questionário (tempo conforme necessário determinado pelo Esquadrão de impacto)

. Impact O Esquadrão executa o seguinte:

- Revisa e analisa as pontuações do questionário
- Compila recomendações personalizadas e práticas principais
- Fornece orientação que ajuda você a entender a melhor forma de maximizar seu investimento em produto LSD

Relatório de avaliação de maturidade do LSD

O relatório de avaliação é um resultado do questionário e da entrada de ServiceNow Líderes LSD e inclui o seguinte:

- Pontuação de maturidade
- As cinco principais recomendações de recursos de produto não adotados para LSD
- Iniciativas adicionais ou Impact Aceleradores a serem conduzidos ou recomendações específicas para alcançar resultados
- Uma lista completa de recomendações observadas

Sessão de leitura do cliente (até 120 minutos)

- Entregue o relatório Avaliação de maturidade do LSD
- Revise o relatório Avaliação de maturidade do LSD:
  - Apresente os resultados da avaliação
  - Discutir recomendações direcionadas
  - Forneça um plano sugerido e recursos para ajudá-lo a decidir quais recomendações implementar

Sessão de acompanhamento (até 60 minutos)

Tradução automática

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

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Avaliação de maturidade do LSD
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administradores do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno.

Os recursos da ServiceNow não são responsáveis pela implementação de recomendações de LSD em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Relatório de valor sob demanda

Os clientes podem usar este Acelerador para solicitar um Relatório de valor para até dois ServiceNow produtos.

Visão geral do acelerador

Este Acelerador permite que os clientes guiados entendam o valor que sua organização realizou com ServiceNow produtos para padrão ServiceNow objetivos e resultados.

O que você obtém

Relatório de valor que monetiza os resultados dos principais resultados de negócios para até dois produtos.

Tradução automática

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

Nota: Somente objetivos e resultados padrão conforme capturados em Instância de envio do Impact(IDI Para os produtos selecionados podem fazer parte do Relatório de valor.

O Relatório de valor fornece melhoria incremental em comparação com um período anterior. ServiceNow as equipes recomendam uma comparação ano a ano como o intervalo de tempo ideal para identificar a melhoria de desempenho para considerar fatores como sazonalidade, mas outras frequências podem ser usadas com base nas necessidades de um cliente.

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Patrocinador executivo	Contato estratégico primário para ServiceNow. Responsável por orientar a decisão de negócios de implantar novos produtos.		#
Responsáveis pelo negócio	Responsável(s) pelo serviço de linha de negócios que pode fornecer informações sobre a análise para refletir com precisão o valor realizado por ServiceNow.		#
Especialista em relatórios	Indivíduo que pode ajudar a fornecer e revisar os dados necessários para concluir a análise.		#

Exceções

- Pré-requisitos:
  - Os produtos analisados devem estar ativos há pelo menos 12 meses (exceções podem ser discutidas com sua equipe)
  - Os objetivos, resultados e métricas de sucesso do cliente devem ser definidos em Instância de envio do Impact(IDI E, de preferência, discutido em Revisões de insights de resultados com CSM
- O cliente é responsável por validar as principais suposições e fornecer dados; consulte seu CSM sobre opções de compartilhamento de dados seguras e automatizadas
- O relatório inclui padrão ServiceNow métricas de sucesso e resultados e exclui a análise de objetivos ou resultados personalizados

A entrega deste Acelerador está sujeita a uma revisão preliminar por um SME de valor para garantir que a disponibilidade e a qualidade dos dados sejam suficientes para entregar um relatório de valor robusto.

Tradução automática

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

Nota: Este Acelerador está disponível para o pacote guiado por impacto. Os pacotes Impacto Avançado e Total incluem Relatórios de Valor como um direito. Consulte Relatórios de valor para obter mais informações.

Relatório de valor sob demanda — Guided

Os clientes podem usar este Acelerador para solicitar um Relatório de valor para até dois ServiceNow produtos.

Visão geral do acelerador

O Acelerador de relatório de valor permite que os clientes guiados entendam o valor que sua organização realizou com ServiceNow produtos para padrão ServiceNow objetivos e resultados.

O que você obtém

Relatório de valor que monetiza os resultados dos principais resultados de negócios para até dois produtos.

Nota: Somente objetivos e resultados padrão, conforme capturados no Impacto Digital Experience (IDE) para produtos selecionados, podem fazer parte do Relatório de valor.

O Relatório de valor fornece melhoria incremental em comparação com um período anterior. ServiceNow as equipes recomendam uma comparação ano a ano como o intervalo de tempo ideal para identificar a melhoria de desempenho para considerar fatores como sazonalidade, mas outras frequências podem ser usadas com base nas necessidades de um cliente.

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Patrocinador executivo	Contato estratégico primário para ServiceNow. Responsável por orientar a decisão de negócios de implantar novos produtos.		#
Responsáveis pelo negócio	Responsável(s) pelo serviço de linha de negócios que pode fornecer informações sobre a análise para refletir com precisão o valor realizado por ServiceNow.		#
Especialista em relatórios	Indivíduo que pode ajudar a fornecer e revisar os dados necessários para concluir a análise.		#

Tradução automática

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

Exceções

- Pré-requisitos:
- ○ Os produtos analisados devem estar ativos há pelo menos 12 meses (exceções podem ser discutidas com sua equipe)
  - ○ Os objetivos, resultados e métricas de sucesso do cliente devem ser definidos no Impacto Digital Experience (IDE) e, de preferência, discutidos nas Revisões de insights de resultados com CSM
- O cliente é responsável por validar as principais suposições e fornecer dados; consulte seu CSM sobre opções de compartilhamento de dados seguras e automatizadas
- O relatório inclui padrão ServiceNow métricas de sucesso e resultados e exclui a análise de objetivos ou resultados personalizados

A entrega deste Acelerador está sujeita a uma revisão preliminar por um SME de valor para garantir que a disponibilidade e a qualidade dos dados sejam suficientes para entregar um relatório de valor robusto.

Relatório de valor sob demanda - Ad hoc (pacote avançado ou complemento de valor estratégico)

Os clientes avançados podem usar este acelerador para solicitar um relatório de valor fora do relatório anual que está incluído como parte da jornada de valor padrão.

Visão geral do acelerador

Este Acelerador permite que os clientes avançados obtenham um Relatório de valor no ServiceNow objetivos e resultados padrão fora de sua cadência anual. Este relatório ajuda os clientes a entender o valor que sua organização realizou com ServiceNow produtos para padrão ServiceNow Objetivos e resultados.

O Relatório de valor informará a discussão estratégica que o Esquadrão tem com o cliente sobre como ele pode continuar a acelerar o valor com o qual está realizando ServiceNow E com impacto.

O que você obtém

- Relatório de valor para até dois produtos

> **Nota:** Somente objetivos e resultados padrão conforme capturados em Instância de envio do Impact(IDI Para os produtos selecionados podem fazer parte do Relatório de valor.

- Recomendações para acelerar o valor
- Consulta adicional pelo Esquadrão se forem necessários mais objetivos e resultados para os produtos selecionados fora dos objetivos e resultados identificados inicialmente.

O Relatório de valor fornece uma melhoria incremental em comparação com um período anterior. Seu Esquadrão recomenda uma comparação ano a ano como o intervalo de tempo ideal para identificar a melhoria de desempenho para considerar fatores como sazonalidade, mas outras frequências podem ser usadas com base nas necessidades do cliente.

Recursos do cliente solicitados

O Cliente fornecerá os seguintes recursos durante toda a duração de qualquer compromisso aplicável durante o Período de assinatura do Impacto. O mesmo pessoal pode

Tradução automática

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

preencher várias responsabilidades. Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Patrocinador executivo	Contato estratégico primário para ServiceNow. Responsável por orientar a decisão de negócios de implantar novos produtos.		#
Responsáveis pelo negócio	Responsável(s) pelo serviço de linha de negócios que pode fornecer informações sobre a análise para refletir com precisão o valor realizado por ServiceNow.		#
Especialista em relatórios	Indivíduo que pode ajudar a fornecer e revisar os dados necessários para concluir a análise.		#

Exceções

- Pré-requisitos:
  - Os produtos analisados devem estar ativos há pelo menos 12 meses (exceções podem ser discutidas com sua equipe).
  - Os objetivos, resultados e métricas de sucesso do cliente devem ser definidos em Instância de envio do Impact(IDI E, de preferência, discutido em Revisões de insights de resultados com seu gerente de sucesso do cliente (CSM).
- Os clientes são responsáveis por validar as principais suposições e fornecer dados para inclusão no relatório. Consulte seu Esquadrão sobre opções de compartilhamento de dados seguras e automatizadas.
- O relatório inclui padrão ServiceNow métricas de sucesso e resultados e exclui a análise de objetivos ou resultados personalizados.
- Os clientes só devem solicitar este Acelerador se já tiverem concluído um Relatório de valor este ano e esta for uma solicitação adicional, ou se tiverem confirmado com o Esquadrão que este Acelerador é apropriado.

Relatório de valor sob demanda - Ad hoc (pacote total)

Os clientes podem usar este Acelerador para solicitar um relatório de valor.

Visão geral do acelerador

Este Acelerador permitirá que o total de clientes obtenha um Relatório de valor, fora de sua cadência anual, para ServiceNow objetivos e resultados. Este relatório ajuda os clientes a entender o valor que sua organização realizou com ServiceNow produtos para padrão ServiceNow objetivos e resultados.

Tradução automática

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

O Relatório de valor informará as discussões estratégicas em andamento que o Esquadrão tem com você sobre como continuar a acelerar o valor que está sendo realizado com ServiceNow E impacto.

O que você obtém

- Relatório de valor para até dois produtos

  Nota: Todos os objetivos e resultados padrão e personalizados para produtos selecionados podem fazer parte do Relatório de valor.

- Recomendações para acelerar o valor
- Consulta adicional pela equipe se forem necessários mais objetivos e resultados para os produtos selecionados fora dos objetivos e resultados identificados inicialmente.
- O Relatório de valor fornece uma melhoria incremental em comparação com um período anterior. ServiceNow as equipes recomendam uma comparação ano a ano como o intervalo de tempo ideal para identificar a melhoria de desempenho para considerar fatores como sazonalidade, mas outras frequências podem ser usadas com base na necessidade do cliente.

Recursos do cliente solicitados

Os clientes fornecem os seguintes recursos durante toda a duração de qualquer compromisso aplicável durante o Período de assinatura do Impacto. O mesmo pessoal pode preencher várias responsabilidades. Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Patrocinador executivo	Contato estratégico primário para ServiceNow. Responsável por orientar a decisão de negócios de implantar novos produtos.		#
Responsáveis pelo negócio	Responsável(s) pelo serviço de linha de negócios que pode fornecer informações sobre a análise para refletir com precisão o valor realizado por ServiceNow.		#
Especialista em relatórios	Indivíduo que pode ajudar a fornecer e revisar os dados necessários para concluir a análise.		#

Tradução automática

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

Exceções

- Pré-requisitos:
  - Os produtos analisados devem estar ativos há pelo menos 12 meses (exceções podem ser discutidas com sua equipe).
  - Os objetivos, resultados e métricas de sucesso do cliente devem ser definidos em Instância de envio do Impact(IDI E, de preferência, discutido em revisões de informações de resultados com seu gerente de sucesso do cliente (CSM).
- Os clientes são responsáveis por validar as principais suposições e fornecer dados para inclusão no relatório. Consulte seu CSM sobre opções de compartilhamento de dados seguras e automatizadas.
- Os clientes só devem solicitar este Acelerador se já tiverem concluído um Relatório de valor este ano e esta for uma solicitação adicional, ou se tiverem confirmado com o Esquadrão que este Acelerador é apropriado.

Governança de portfólios

Orientação sobre como criar um processo estratégico de gestão de portfólio

Visão geral

A Governança de portfólio fornece aos clientes de impacto práticas líderes e orientação prescritiva sobre o processo de gestão de demanda, incluindo geração de demanda, pontuação de demanda e transição para design/desenvolvimento. Este Acelerador de Impacto tem como objetivo auxiliar os clientes na criação de uma capacidade de governança de portfólio conectada à governança estratégica, construindo o alinhamento entre empresas em prioridades estratégicas para soluções mais eficazes e holísticas para aumentar a velocidade de retorno do valor.

Nota: Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega.
- Comunique a expectativa de participação do cliente.
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas.

Oficina do cliente (até 4 horas)

- Revise o estado atual da gestão de demanda.
- Discutir o conteúdo da Prática principal.
- Propor itens do plano de ação para o cliente executar.

Entregáveis de governança de portfólio

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de ação

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Tradução automática

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

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a entregas de governança de portfólio.
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas.

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.

Acesso/informações solicitadas

- Documentos da estrutura de governança da ServiceNow - estatutos, listas de participantes do quadro etc.
- Estatuto do COE
- Organograma
- Documentos de governança DE TI
- Pasta de trabalho do processo de demanda - formulários de admissão, cartões de pontuação de avaliação etc.
- Pasta de trabalho do processo do EA
- Planos de projeto e cronogramas de implementação
- Políticas de revisão de design
- Processo e metodologia de desenvolvimento (ágil e/ou em cascata)

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução do processo de gestão de portfólio.

Project Portfolio Management Avaliação de maturidade

O Acelerador de avaliação de maturidade do Project Portfolio Management (PPM) fornece orientação sobre como maximizar os recursos disponíveis com o PPM.

Visão geral

O Project Portfolio Management Maturity Assessment fornece aos clientes do Impacto Avançado e Total orientação prescritiva, conteúdo de práticas principais e uma análise de maturidade deles ServiceNow PPM da instância. A Avaliação tem como objetivo ajudá-lo a simplificar a tarefa de organizar as tarefas complexas de vários programas, processos, operações e projetos e criar uma exibição geral dos projetos como uma única entidade para ajudar a priorizá-los e sequenciá-los para obter retornos comerciais ideais.

Consulte Project Portfolio Management Para obter informações sobre PPM.

Tradução automática

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

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

O que você obtém

Sessão inicial da avaliação de maturidade DO PPM (até 120 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Questionário de avaliação de maturidade

Cada participante da avaliação será solicitado a preencher de forma independente um Questionário de Avaliação de maturidade de PPM pré-criado que faz perguntas direcionadas para avaliar lacunas e oportunidades com seu produto de PPM.

Análise dos resultados do questionário (tempo determinado pelo Esquadrão de impacto, conforme necessário)

Seu Esquadrão de Impacto irá:

- Revise e analise as pontuações do questionário
- Compile recomendações personalizadas e práticas principais
- Forneça orientação que ajudará você a entender como maximizar melhor o investimento em produto PPM

Relatório de avaliação de maturidade DO PPM

O relatório de avaliação é um resultado do questionário e das informações de nossos líderes DE PPM e inclui o seguinte:

- Pontuação de maturidade
- As cinco principais recomendações de recursos de produto não adotados para PPM
- Iniciativas adicionais ou aceleradores de impacto a serem realizados ou recomendações específicas para alcançar resultados
- Uma lista completa de recomendações observadas

Sessão de leitura do cliente (até 120 minutos)

- Entregue o relatório Avaliação de maturidade DO PPM
- Revise o relatório de Avaliação de maturidade DO PPM:
  - Apresente os resultados da avaliação
  - Discutir recomendações direcionadas
  - Forneça um plano sugerido e recursos para ajudá-lo a decidir quais recomendações implementar

Acompanhamento (até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Avaliação de maturidade DO PPM
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário

Tradução automática

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

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.

Exclusões

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela execução do plano fornecido.

Governança da ServiceNow

Orientação sobre como criar quadros e políticas de governança da ServiceNow.

Visão geral

ServiceNow Governance fornece aos clientes do Impacto uma estrutura que simplifica a tomada de decisões necessária para definir como sua organização deve usar e gerenciar o. ServiceNow AI Platform. Isso inclui a configuração de governança em domínios técnicos, de portfólio e estratégia. Este Acelerador de Impacto tem como objetivo ajudar os clientes a impulsionar sua visão de transformação, entregar o trabalho certo no momento certo e manter a integridade técnica de sua implementação da ServiceNow.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Revise o material educacional sobre governança da ServiceNow em domínios técnicos, estratégicos e de portfólio
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas do Cliente

Sessões da Descoberta

- Avalie o modelo de governança atual em domínios de estratégia, portfólio e técnicos, incluindo:
  - Visão do cliente e decisões de roadmap estratégico
  - Gestão de demanda do cliente
  - Ambiente, plataforma, dados e gestão de desenvolvimento do cliente
- Discutir o conteúdo da Prática principal
- Propor itens do plano de ação para o cliente executar

Oficinas do cliente

Tradução automática

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

- Workshop(s) dedicado(s) sobre como configurar a governança estratégica e o conselho diretor executivo
- Workshop(s) dedicado(s) sobre como configurar governança de portfólio e o quadro de demanda
- Workshop(s) dedicado(s) sobre a criação da governança técnica e do conselho de governança técnica
- Workshop(s) dedicado(s) sobre como os três principais domínios de governança funcionam juntos

Nota: Cada workshop inclui material educacional e atividades interativas que ajudarão o Cliente a projetar seus quadros de governança e políticas de governança da ServiceNow.

Entregáveis de governança

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de ação
- Rascunhos de projetos para modelos e processos de governança

Sessão do cliente de acompanhamento

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a entregas de governança
- Oportunidade de executar simulações de governança adicionais para testar a nova estrutura de governança do Cliente
- Forneça orientação adicional sobre a prática de liderança

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Patrocinador executivo da ServiceNow - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.

Acesso/informações solicitadas

Governança de estratégia:

- Organograma para consumidores e entrega na plataforma
- Visão e estratégia definidas para a ServiceNow
- Roadmap estratégico e roadmap técnico da ServiceNow
- OKRs documentados, temas e épicos
- Resultados de negócios alinhados à plataforma

Tradução automática

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

- Modelos de caso de negócios ou de caso de negócios relacionados à plataforma
- Documentos de governança DE TI relacionados à plataforma
- Documentos do quadro de direção, por exemplo
  - cartas
  - listas e funções dos participantes do quadro
  - agendas do quadro de direção

Governança de portfólio:

- Detalhes de qualquer fórum de demanda de nível empresarial
- Quaisquer processos e fóruns de demanda da ServiceNow existentes, por exemplo: Processo, formulários de admissão, cartões de pontuação de avaliação etc.
- Documentos do quadro de demanda existentes, por exemplo: Cartas, listas de participantes do quadro, agendas
- Uma exibição de qualquer demanda de plataforma em andamento ou futura, incluindo planos de projeto e linhas do tempo
- Organograma- Destinado especificamente a destacar onde a demanda pode se originar
- Estatuto do COE (se estiver em vigor)
- Pasta de trabalho do processo do EA
- Processo e metodologia de desenvolvimento (ágil e/ou em cascata)
- Pontuação de demanda e critérios de ponderação

Governança técnica:

- Documentos de governança de tecnologia (estatutos, agendas) - especificamente
  - Qualquer governança de tecnologia em toda a empresa que possa precisar de alinhamento com
  - Todos os padrões de arquitetura de tecnologia em toda a empresa a serem observados
  - Qualquer quadro de governança técnica da plataforma existente
- Plano gráfico de arquitetura
- Backlog do projeto
- Plano estratégico DE TI
- Pontos problemáticos, impulsionadores de negócios e resultados de negócios desejados

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução da política ou processo de governança de estratégia.

Tradução automática

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

Software Asset Management Maturity Assessment

. ServiceNow Software Asset Management (SAM) Maturity Assessment Accelerator fornece orientação sobre como maximizar os recursos disponíveis com SAM.

Visão geral do acelerador

A aplicação Software Asset Management rastreia, avalia e gerencia sistematicamente licenças de software, conformidade e otimização.

Software Asset Management Maturity Assessment fornece Impact clientes com orientação prescritiva, conteúdo de práticas principais e uma análise de maturidade do ServiceNow SAM da instância. A avaliação tem como objetivo ajudá-lo a simplificar a tarefa de organizar as tarefas complexas de vários programas, processos, operações e projetos. Além disso, ajuda a criar uma exibição geral dos projetos como uma única entidade para ajudar a priorizá-los e sequenciá-los para obter retornos comerciais ideais.

Consulte Software Asset Management Para obter informações adicionais sobre SAM.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

O que você obtém

Sessão inicial da avaliação de maturidade DO SAM (até 120 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique as expectativas de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Questionário de avaliação de maturidade DO SAM

Cada participante da avaliação será solicitado a preencher de forma independente um Questionário de Avaliação de maturidade SAM pré-criado que faz perguntas direcionadas para avaliar lacunas e oportunidades com seu produto SAM.

Análise dos resultados do questionário (tempo conforme necessário determinado pelo Esquadrão de impacto)

O Esquadrão de Impacto executa o seguinte:

- Revisa e analisa as pontuações do questionário
- Compila recomendações personalizadas e práticas principais
- Fornece orientação que ajudará você a entender como maximizar melhor seu investimento em produto SAM

Relatório de avaliação de maturidade DO SAM

O relatório de avaliação é um resultado do questionário e das informações de nossos líderes de SAM e inclui o seguinte:

- Pontuação de maturidade
- As cinco principais recomendações de recursos de produto não adotados para SAM
- Iniciativas adicionais ou Aceleradores de impacto a serem realizados ou recomendações específicas para alcançar resultados
- Uma lista completa de recomendações observadas

Sessão de leitura do cliente (até 120 minutos)

Tradução automática

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

- Entregue o relatório de Avaliação de maturidade do SAM
- Revise o relatório de Avaliação de maturidade do SAM:
  - Apresente os resultados da avaliação
  - Discutir recomendações direcionadas
  - Forneça um plano sugerido e recursos para ajudá-lo a decidir quais recomendações implementar

Sessão de acompanhamento (até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Avaliação de maturidade do SAM

Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.

Exclusões

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela execução do plano fornecido.

Revisão de funções e pessoal

Informações sobre equipe e funções.

Revisão de equipes e funções - Avançado

Orientação sobre alinhamento eficaz da função

Visão geral

A Revisão de equipes e funções fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas principais e orientação prescritiva para ajudar os clientes na análise de funções, responsabilidades e possíveis lacunas de habilidades que existem atualmente na equipe do programa da ServiceNow para informar as necessidades de contratação, parceria e terceirização em suporte à estratégia da ServiceNow. O objetivo é orientar os clientes na criação de uma equipe eficaz para ajudar na execução de sua visão e estratégia da ServiceNow, equipe apropriada para oferecer suporte aos negócios e abordagens para reduzir o atrito.

A ServiceNow incentiva o Cliente a solicitar este Acelerador em conjunto com o Acelerador de Design Coei.

Tradução automática

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

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Sessões da Descoberta

Revise os artefatos fornecidos pelo cliente e esclarecer quaisquer lacunas.

Leitura do cliente (até 60 minutos)

Revise a estrutura organizacional geral, a equipe e as sugestões de função no contexto da visão e estratégia da ServiceNow.

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à orientação geral de recursos no contexto da visão e estratégia da ServiceNow
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
ServiceNow AI Platform E Líder da equipe de desenvolvimento- Recomendado	Gerencia as operações e o desenvolvimento da plataforma na plataforma ServiceNow.

Acesso/informações solicitadas

- Organograma geral e detalhes de recursos, não incluir nomes de pessoal ou outras informações confidenciais ou redução específica no planejamento de força
- Funções e definições de responsabilidade

Exceções

A ServiceNow não estará envolvida nos processos de seleção de recursos.

Revisão de funções e pessoal — Total

Orientação sobre alinhamento eficaz da função

Visão geral

A Revisão de equipes e funções fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas principais e orientação prescritiva para ajudar os clientes na análise de funções,

Tradução automática

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

responsabilidades e possíveis lacunas de habilidades que existem atualmente na equipe do programa da ServiceNow para informar as necessidades de contratação, parceria e terceirização em suporte à estratégia da ServiceNow. O objetivo é orientar os clientes na criação de uma equipe eficaz para ajudar na execução de sua visão e estratégia da ServiceNow, equipe apropriada para oferecer suporte aos negócios e abordagens para reduzir o atrito.

A ServiceNow incentiva o Cliente a solicitar este Acelerador em conjunto com o Acelerador de Design Coei.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Sessões de descoberta (até 8 horas, dependendo do número de workshops/entrevistas de descoberta)

- Revise os artefatos fornecidos pelo cliente e esclarecer quaisquer lacunas
- Discutir o estado atual das funções e responsabilidades, bem como a maturidade de destino do modelo organizacional do Cliente

Leitura do cliente (até 3 horas)

- Revise a estrutura organizacional geral, a equipe e as sugestões de função no contexto da visão e estratégia da ServiceNow
- Revise e apresente os recursos de suporte que o cliente pode usar para executar sugestões de função e equipe

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à orientação geral de recursos no contexto da visão e estratégia da ServiceNow
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Patrocinador executivo da ServiceNow - obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
ServiceNow AI Platform E Líder da equipe de desenvolvimento- Recomendado	Gerencia as operações e o desenvolvimento da plataforma na plataforma ServiceNow.

Tradução automática

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

Acesso/informações solicitadas

- Organograma geral e detalhes de recursos, não incluir nomes de pessoal ou outras informações confidenciais ou redução específica no planejamento de força
- Estatutos do cliente e/ou cartas de governança, conforme aplicável à implantação da ServiceNow
- O cliente deve ter concluído o Acelerador de visão e estratégia e fornecido o mapa de visão e estratégia da ServiceNow
- Detalhes sobre o cenário de parceiros da ServiceNow existente
- Funções e definições de responsabilidade

Exceções

A ServiceNow não estará envolvida nos processos de seleção de recursos.

Governança de estratégia

Orientação sobre como alinhar o roadmap estratégico da ServiceNow aos resultados de negócios

Visão geral

A Governança estratégica fornece aos clientes de impacto recomendações de práticas líderes sobre o estabelecimento e a operação da governança estratégica, o que ajudará o Cliente a orientar decisões alinhando um roadmap estratégico da ServiceNow aos resultados de negócios.

Nota: Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega.
- Comunique a expectativa de participação do cliente.
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas.

Oficina do cliente (até 4 horas)

- Revise o estado atual das decisões de roadmap estratégico.
- Discutir o conteúdo da Prática principal.
- Propor itens do plano de ação para o cliente executar.

Entregas de governança de estratégia

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de ação

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Tradução automática

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

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a entregas de governança de estratégia.
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas.

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.

Acesso/informações solicitadas

- Documentos da estrutura de governança da ServiceNow - estatutos, listas de participantes do quadro etc.
- Estatuto do COE
- Organograma
- Documentos de governança DE TI
- Roadmap estratégico atual da ServiceNow, missão, documento de visão
- OKR, temas e épicos documentados
- KPIs de negócios
- Caso de negócio (ou modelos de caso de negócio)

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução do processo de governança de estratégia.

Avaliação de prontidão para sucesso (SRA)

Este acelerador mede a prontidão e a maturidade da plataforma do seu ServiceNow plataforma.

Visão geral

A Avaliação de prontidão para o sucesso (SRA) é um processo projetado para identificar, direcionar e prescrever áreas de melhoria durante a jornada de transformação digital com o. ServiceNow plataforma.

O SRA é composto por uma série de entrevistas com uma série de partes interessadas usadas para solicitar feedback quantitativo e qualitativo do cliente. Essas entrevistas produzem dados rastreáveis que fornecem uma linha de base de informações que o Esquadrão de Impacto pode usar ao recomendar etapas de melhoria.

Nota: Este Acelerador está disponível nos Pacotes Avançado e Total.

Tradução automática

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

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos):

- Forneça uma visão geral do SRA e sua importância
- Revise o processo de SRA e o produto final
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Sessões do cliente da Descoberta (até 90 minutos por entrevista):

As entrevistas de SRA são projetadas para:

- Descubra desconexões e desalinhamentos entre as partes interessadas
- Identifique onde existem lacunas que afetam o sucesso a longo prazo
- Identifique áreas remotas para melhorar a capacidade e a competência
- Crie uma pontuação de maturidade de linha de base em treze áreas de foco

Sessão de leitura de SRA (até 90 minutos):

Esta sessão foi projetada para:

- Apresente os resultados às partes interessadas resumindo as descobertas de SRA
- Discutir recomendações e próximas etapas com base nas descobertas

Entrega de SRA:

Apresentação de leitura executiva com recomendações documentadas do Esquadrão de impacto com base nos resultados de SRA.

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead de relatório (recomendado)	Reúne-se com ServiceNow Impact Consultor Acelerador, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Impact Atividades do acelerador para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente daqui para frente.
Desenvolvedores (opcional)	Grava código para ServiceNow plataforma.

Tradução automática

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

Acesso/informações solicitadas

N/D

Exceções

ServiceNow Não é responsável por implementar as recomendações feitas com base no SRA.

Avaliação da estratégia de treinamento

O Acelerador de avaliação de estratégia de treinamento fornece orientação para a criação de um plano de treinamento para adoção e qualificação do usuário.

Visão geral

A Avaliação de estratégia de treinamento (TSA) fornece ServiceNow treinamento da plataforma e orientação de adoção para aprimorar e preparar os usuários nos momentos apropriados ao longo de ServiceNow jornada. O TSA inclui uma revisão dos requisitos de treinamento e adoção da sua organização, direitos e capacidades atuais e a entrega de recomendações de práticas recomendadas e planos de treinamento para seus usuários.

O TSA é liderado por um ServiceNow treinamento profissional e entregue por meio de recursos sob demanda selecionados e duas sessões ao vivo. Aguarde até 60 minutos por sessão. A saída do TSA é um plano de treinamento definido que inclui todas as aplicações no escopo para cada uma das funções e personas em toda a organização, ao mesmo tempo em que faz o melhor uso dos direitos de treinamento de impacto.

O que você obtém

Pré-compromisso e planejamento

O questionário de pré-compromisso é enviado a você para preenchimento

As sessões ao vivo estão programadas

Visão geral do aprendizado digital (A ser concluído por sua organização antes das sessões de TSA em tempo real)

Acesso ilimitado ao conteúdo sob demanda que abrange o seguinte:

- RiseUp com ServiceNow e o. ServiceNow portfólio de treinamento, certificação e adoção
- Seu público e abordagem de treinamento
- Direitos de impacto e painéis principais para entender o estado atual do treinamento
- Introdução ao kit de ferramentas de adoção
- Recursos adicionais de treinamento e adoção do Enterprise

Avaliação de estratégia de treinamento ao vivo (até 60 minutos)

- Revise as respostas do questionário de treinamento do cliente, incluindo cultura e expectativas de aprendizado do cliente, público e personas afetadas, cronogramas e ServiceNow produtos no escopo
- Discutir o panorama de habilidades existente, incluindo o histórico de treinamento técnico e certificações

Leitura da estratégia de treinamento (até 60 minutos)

Tradução automática

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

- . ServiceNow o profissional de treinamento apresenta a estratégia de treinamento recomendada criada com base na sessão de avaliação da estratégia de treinamento e nas práticas recomendadas
- A saída desta sessão é o plano finalizado carregado para Instância de envio do Impact(IDI)

Nota: Todas as sessões ao vivo são realizadas remotamente.

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Responsável(is) pelo produto	Obtenha uma visão mais detalhada dos produtos, das equipes que dão suporte a eles e do impacto gerado pela nova maneira de trabalhar.
Aprendizado e desenvolvimento	Entenda os métodos de aprendizado preferenciais para seus usuários e como eles treinam e oferecem suporte à plataforma. Tenha uma visão detalhada de todos os requisitos do Sistema de gestão de aprendizado (LMS) e quaisquer possíveis problemas ao acessar os ambientes da empresa.
Lead(s) de treinamento	Entenda os cronogramas da implementação e alguns possíveis desafios futuros em relação à adoção.

Acesso/informações solicitadas

- Documentos de planejamentos existentes, por exemplo, mapas de capacidades e roadmap do produto
- KPIs de negócios
- Detalhes sobre o cenário de parceiros atual e treinamentos que planejam fornecer
- Visão geral do aprendizado digital (intitulado Comece a usar o Treinamento e adoção da ServiceNow Preenchido pelo cliente após iniciar o acelerador no IDI.
- Questionário de compromisso prévio preenchido pelo cliente após revisar o conteúdo de visão geral de aprendizado digital

Exceções

- ServiceNow os recursos não são responsáveis pela execução do plano e da estratégia de treinamento fornecidos.
- Como pré-requisito para a TSA, a familiaridade com a ServiceNow University e todas as tarefas associadas de gestão de crédito de aprendizado e gestão de contas de usuário são assumidas e não serão cobertas durante as sessões da TSA.
- As sessões ao vivo devem ser programadas e concluídas em até três semanas após o início do Acelerador.

Tradução automática

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

Potencial do valor

O Acelerador de valor potencial fornece orientação abrangente sobre como identificar o valor comercial para adoção posterior de ServiceNow produtos.

Visão geral do acelerador

Valor potencial de aplicações não implantadas fornece Impact clientes com suporte na criação de um caso de negócios para adoção posterior de ServiceNow produtos. Por meio deste Acelerador, você trabalhará com seu Executivo de sucesso do cliente (CSE) e um Estrategista de valor para estimar o potencial de valor de produtos não implantados. Depois de concluir este Acelerador, você poderá estimar e articular com confiança o valor comercial esperado de mais longe ServiceNow adoção de produto.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

Este Acelerador também está disponível com o SKU de complemento de valor estratégico. Consulte Pacotes de impacto para obter informações adicionais.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Explique o conceito de potencial de valor e sua importância
- Esclarecimento da intenção da entrega para o cliente
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas
- Configure um plano para avaliação

Descoberta do cliente e sessões de trabalho (até 4 horas)

Os tópicos podem incluir:

- Discussão de:
  - Desafios de negócios e objetivos de resultados com as principais partes interessadas
  - Resultados padrão esperados com ServiceNow adoção de produto
- Revisão de:
  - Escopo de implantação do projeto esperado
  - Informações de solicitação de dados fornecidas e para determinar lacunas ou suposições

Sessão de revisão do cliente (até 60 minutos)

Revise e valide a apresentação e o modelo potenciais de valor de rascunho, se aplicável

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Tradução automática

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

- Apresentar ou co-apresentar a apresentação final do potencial de valor para outras partes interessadas do cliente
- Forneça as principais métricas de sucesso para medir o andamento e os resultados
- Participar de uma sessão de roadmap de adoção para oferecer suporte ao sequenciamento do plano de adoção de produto com base no potencial de valor, se relevante

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Campeão ou patrocinadores da aplicação	Patrocinador executivo que defende a aplicação em toda a organização	#	
Responsável pela plataforma	• Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. • Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema • Garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow roadmap • Ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Leads de processo	Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável	#	
Relatórios de Leads	• Reúne-se com o consultor do Acelerador de Impacto da ServiceNow • Fornece acesso aos recursos necessários • Orienta as ações do compromisso		#

Acesso/informações solicitadas

O cliente é responsável por fornecer o seguinte:

- Dados e validação das suposições para informar a análise
- Informações de custo para serem incluídas na análise
- Encerrar o relatório de potencial de valor final

Tradução automática

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

Exceções

- Este Acelerador se aplica somente a produtos que já estão sob licença.
- ServiceNow os recursos não são responsáveis por implementar ou gerenciar as aplicações em consideração.
- Cada Acelerador de valor potencial será limitado a três produtos. As exceções podem ser discutidas com seu Executivo de sucesso do cliente (CSE) e Estrategista de valor.
- Devido ao ritmo da inovação em ServiceNow Alguns produtos ainda podem não estar qualificados para este Acelerador. Verifique com o CSE (Customer Success Executive, executivo de sucesso do cliente), que pode confirmar a qualificação dos produtos de destino.

Visão e Estratégia

Informações sobre visão e estratégia.

Visão e Estratégia – Avançada

Orientação sobre como criar uma visão e estratégia da ServiceNow

Visão geral

A Visão e estratégia fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas principais e orientação prescritiva para elaborar uma visão e estratégia da ServiceNow para sua organização que se alinha com suas prioridades estratégicas, esforços de transformação digital e resultados de negócios.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Oficina do cliente (até 4 horas)

Discutir:

- Objetivos estratégicos do cliente
- Estratégia do cliente para a ServiceNow
- Rascunho do plano gráfico da visão e estratégia da ServiceNow

Resultados de Visão e Estratégia

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Blueprint de visão e estratégia

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à visão e estratégia
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas

Tradução automática

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

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.

Acesso/informações solicitadas

- Organograma com funções e responsabilidades
- Documentos de estratégia organizacional

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução da visão e estratégia.

Visão e estratégia — Total

Orientação sobre como criar uma visão e estratégia da ServiceNow

Visão geral

A Visão e estratégia fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas principais e orientação prescritiva para elaborar uma visão e estratégia da ServiceNow para sua organização que se alinha com suas prioridades estratégicas, esforços de transformação digital e resultados de negócios.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas

Oficina do cliente (até 8 horas, conforme necessário, dependendo do número de oficinas)

Discutir:

- Execute exercícios para determinar uma declaração de visão para o investimento do Cliente na ServiceNow
- Execute exercícios para chegar a um acordo sobre os principais fatores estratégicos de negócios que ajudam a cumprir a visão da ServiceNow do Cliente
- Execute exercícios para estabelecer os principais resultados de negócios e KPIs que medirão o progresso em relação aos principais fatores estratégicos de negócios

Tradução automática

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

Resultados de Visão e Estratégia

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Blueprint de visão e estratégia
- Mapa estratégico (ou seja, um resumo de uma página da visão e estratégia da ServiceNow)

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à visão e estratégia
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.

Acesso/informações solicitadas

- Organograma com funções e responsabilidades
- Documentos de estratégia organizacional
- Documentos de planejamento existentes (por exemplo, mapas de capacidade, roadmaps de produto)
- KPIs de negócios
- Plano gráfico da arquitetura do estado atual
- Detalhes sobre o cenário de parceiros existente

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução da visão e estratégia.

Technical Accelerators

Acelere o uso e a adoção de recursos específicos de plataforma e produto por meio de demonstrações aplicadas, coaching personalizado e práticas recomendadas com Aceleradores técnicos.

Aceleradores disponíveis em cada pacote

As saídas e formatos do acelerador têm recursos padronizados comuns, mas podem diferir de pacote para pacote. Nem todos os Aceleradores estão disponíveis para cada pacote. Os Aceleradores e os níveis de recursos disponíveis são indicados por estes símbolos:

Tradução automática

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

- Conjunto de recursos padronizado comum ✓
- Inclui recursos exclusivos específicos do acelerador
- Inclui recursos exclusivos adicionais específicos do acelerador

Subcatálogo do Acelerador técnico

Acelerador	Pacote guiado	Valor guiado e estratégico	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Acesso a especialistas		#	#	#	#	
Estenda sua Pesquisa com IA	#	#	#	#	#	
Estenda sua Central do funcionário para Pro	#	#	#	#	#	
Avaliação de integridade - Guiada	#					
Introdução ao CMDB: ingestão	#	#	#	#	#	
Instância assistida por observador	#	#	#			
Introdução à avaliação de prontidão da instância	#	#	#			
Dê um Jumpstart no Estúdio de agentes de IA	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart nos Agentes de IA para CSM	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart nos Agentes de IA para ITSM	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Pesquisa com IA	#	#	#	#	#	USPS
Dê um Jumpstart no App Engine	#	#	#	#	#	USPS
Dê um Jumpstart nos testes automatizados	#	#	#	#	#	USPS
Dê um Jumpstart no CMDB	#	#	#	#	#	
CSDM: Crawl	#	#	#			
Dê início rápido ao seu CSDM Fundação	#	#	#			
Dê um Jumpstart no espaço configurável do CSM	#	#	#	#	#	

Tradução automática

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

Subcatálogo do Acelerador técnico

Acelerador	Pacote guiado	Valor guiado e estratégico	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Dê um Jumpstart na gestão de banco de dados	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Central do funcionário	#	#	#	#	#	USPS
Dê um Jumpstart na Gestão da jornada do funcionário	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Gestão de eventos	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart nos Conectores de conteúdo externo	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na IA generativa	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Resolução automática de ocorrências	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Gestão de conhecimento	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na migração do fluxo de trabalho legado	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na migração de Análise da plataforma	#	#	#	#	#	
Comece seu Virtual Agent multilíngue	#	#	#	#	#	USPS
Comece sua compreensão da linguagem natural	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart no Now Assist no Virtual Agent	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart no Now Assist para criadores	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart no Now Assist na Inteligência para documentos	#	#	#	#	#	#
Dê um Jumpstart na Análise da plataforma	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Inteligência preditiva		#	#	#	#	

Tradução automática

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

Subcatálogo do Acelerador técnico

Acelerador	Pacote guiado	Valor guiado e estratégico	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Dê um Jumpstart na Mineração de processos	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart no Mapeamento de serviços	#	#	#	#	#	
Impulsione sua Gestão estratégica de portfólios - Espaço de projetos	#	#	#	#	#	
Impulsione seu Espaço de operações de serviços	#	#	#	#	#	USPS
Dê um Jumpstart na jornada de IA da ServiceNow		#	#	#	#	
Gestão estratégica de portfólios – Espaço de planejamento	#	#	#	#	#	
Impulsione sua Gestão estratégica de portfólios - Espaço de gestão de recursos	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart na Gestão de assinaturas	#	#	#	#	#	
Dê um Jumpstart no Painel de sucesso	#	#	#	#	#	USPS
Dê um Jumpstart na Inteligência para tarefas	#	#	#	#	#	
Inicie seu upgrade	#	#	#	#	#	USPS
Dê início rápido ao Virtual Agent	#	#	#	#	#	USPS
Dê um Jumpstart na Automação de fluxos de trabalho: playbooks	#	#	#	#	#	
Dê um TuneUp na Pesquisa com IA		#	#	#	#	
Ajuste seu CMDB	#	#	#	#	#	
Dê um TuneUp na Central do funcionário		#	#	#	#	
Dê um TuneUp na Gestão de ativos de hardware - HAM	#	#	#	#	#	

Tradução automática

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

Subcatálogo do Acelerador técnico

Acelerador	Pacote guiado	Valor guiado e estratégico	Governança assistida e da plataforma	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Dê um TuneUp na IT Asset Management	#	#	#	#	#	
Dê um TuneUp na Descoberta do ITOM	#	#	#	#	#	
Dê um TuneUp na Análise da plataforma	#	#	#	#	#	
Dê um TuneUp no Software Asset Management	#	#	#	#	#	
Ajuste sua segurança	#	#	#	#	#	
Dê um TuneUp no Virtual Agent — Avaliação	#	#	#	#	#	
Seu Virtual Agent – NLU (Compreensão da linguagem natural)	#	#	#	#	#	
Seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho	#	#	#	#	#	
Seu Virtual Agent – UX (experiência do usuário)	#	#	#	#	#	

Acesso a especialistas

O Acelerador de acesso a especialistas se conecta Impact clientes para ServiceNow especialistas no assunto por meio de sessões de coaching virtuais personalizadas.

Visão geral do acelerador

O acesso a especialistas visa orientação precisa e acionável no ServiceNow Plataforma e tópicos de produto para os quais Impact os clientes estão licenciados no momento.

As sessões oferecem orientação especializada sobre vários ServiceNow tópicos do produto, com o objetivo de acelerar a realização de valor e os resultados no ServiceNow Plataforma.

Nota: Impact Os membros do pelotão podem determinar que um Acelerador de acesso a especialistas deve ser solicitado com base nas informações enviadas no Acesso à experiência iniciativa. O Acelerador não está disponível para ser solicitado por clientes fora da Iniciativa.

Tópicos solicitáveis

O Acelerador de acesso a especialistas se aplica a um conjunto selecionado de tópicos solicitáveis:

Tradução automática

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

- Principais práticas:
  - Obtenha informações prescritivas sobre ServiceNow diretrizes de prática principal específicas do produto para um assunto escolhido.
  - Auxilia em uma compreensão mais profunda de metodologias, abordagens e padrões eficazes para resultados ideais.
- Instruções técnicas:
  - Programe sessões individuais personalizadas com ServiceNow especialistas.
  - Lidar com consultas técnicas específicas e receber orientação prescritiva.
- Visão geral da capacidade do produto: Projetada para clientes que já licenciaram o produto (pós-vendas), esta sessão oferece uma visão geral de alto nível das capacidades específicas do produto. Ele apresenta um passo a passo pronto para uso usando dados de demonstração para mostrar os principais recursos e conceitos básicos.

Para obter exemplos de solicitações ou informações adicionais sobre o processo de solicitação, consulte Solicitar acesso à experiência.

Este recurso está disponível para pacotes como Impact Avançado e. Impact Total junto com Impact Pacote guiado e Valor estratégico ou Governança da plataforma, como complemento.

O que você obtém

Importante: Impact os clientes devem fornecer detalhes e contexto suficientes relacionados ao tópico solicitado com pelo menos uma semana de antecedência da sessão para permitir ServiceNow#Responsável da solicitação para se preparar.

Preparação da sessão

ServiceNowImpact O consultor do Accelerator avalia a solicitação e pode coletar informações e ativos adicionais com base no envio da pergunta.

Sessão do cliente de especialistas (alocação de tempo variável com base na solicitação)

. ServiceNow O especialista no assunto (SME) será atribuído e executará o seguinte:

- Encontrar-se diretamente com Impact cliente que atende à solicitação
- Forneça ativos relevantes que atendam à solicitação

Acompanhamento

Acesso ao ServiceNow o especialista no assunto será fornecido por 10 dias úteis após a sessão. . ServiceNow O SME determina se um acompanhamento adicional é necessário para concluir a solicitação de acesso a especialistas.

Recursos solicitados do cliente

x

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Recomendado
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos	#	

Tradução automática

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

x

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Recomendado
	administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.		
Administrador da plataforma	Responsável pela administração diária do ServiceNow#plataforma.	#	
Arquiteto corporativo líder	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança empresariais gerais.	#	
Arquiteto técnico-chefe	Responsável pela arquitetura técnica geral.	#	
Responsável pela aplicação	Garante que o programa ou programas que compõem a aplicação cumpram o objetivo especificado ou o conjunto de requisitos do usuário estabelecidos para essa aplicação, incluindo proteções de segurança apropriadas.	#	
Administrador(es) do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.	#	
Arquitetos empresariais	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.		#
Desenvolvedor(es)	Grava código para ServiceNow plataforma.		#
Especialista(s) no assunto	Fornece suporte de nível de especialista em todo		#

Tradução automática

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

x

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Recomendado
	o programa para os leads funcionais e suas equipes nas áreas de emissão de relatórios, painéis, automação e configurações para Incidente, Configuração, Problema, Gestão de conhecimento e Solicitações de serviço.		

Parâmetros de entrega

- Visão geral da capacidade do produto: Fornece uma visão geral de alto nível das capacidades específicas do produto e seus principais recursos. Por exemplo, ele pode explicar como o módulo Gestão de mudanças funciona e destacar como as mudanças emergenciais são tratadas no sistema.
- Restrições de qualificação: A experiência e a orientação são fornecidas exclusivamente em ServiceNow Plataforma e tópicos de produto para os quais Impact os clientes estão licenciados no momento. As solicitações pertencentes a tópicos não licenciados são redirecionadas para a Equipe de conta para tratamento apropriado.
- Consentimento e limites do cliente: Todas as atividades seguem estritamente as funções de consultoria. O consentimento do cliente não é necessário para este Acelerador. ServiceNow os recursos não acessarão instâncias do cliente nem executarão revisão de código, cópia de instância ou interações diretas do teclado.
- Operação remota e escopo: Sem viagem no local, recursos nomeados ou compromissos de programação predefinidos. Se for necessário tempo adicional fora do período de acompanhamento, uma nova sessão será solicitada.

Acesso/informações solicitadas

. Impact O consultor do Accelerator pode solicitar informações adicionais antes da sessão do cliente e também pode fornecer orientação adicional no acompanhamento após a sessão do cliente.

O questionário de admissão deve ser preenchido pelo menos uma semana antes da sessão do cliente.

Exclusões

Este Acelerador não inclui:

- Resolução de casos de suporte ativos.
- Orientação sobre personalizações, integrações ou soluções de nível empresarial (por exemplo, Mapeamento de serviços) para produtos licenciados.
- Workshops no local ou compromissos presenciais.
- Acesso à instância, revisão de código, cópia de instância, interações diretas do teclado ou suporte para tópicos fora das licenças atuais do cliente de impacto.
- Configuração, administração e personalização de instâncias do cliente.

Tradução automática

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

- A substituição de outros Aceleradores de Impacto existentes está disponível para os clientes do Impacto, que podem estar mais alinhados com a resolução.
- Visão geral da capacidade do produto:
  - Para estar em conformidade com os requisitos legais, regulatórios e de privacidade, a ServiceNow usa somente dados de demonstração durante as sessões de Visão geral da capacidade do produto e não apresenta ou compartilha dados dinâmicos do cliente. Além disso, como os sistemas externos não estão acessíveis durante essas sessões, as demonstrações envolvendo integrações de produtos estão fora do escopo de entrega.
  - As demonstrações do módulo completo não estão incluídas nesta sessão. Normalmente, esses tipos de demonstrações são projetados para clientes que ainda não estão licenciados e são criados por equipes de pré-vendas, onde mostram casos de uso e fluxos de trabalho específicos do cliente, geralmente cobrindo várias áreas da plataforma.

Estenda sua Pesquisa com IA

Este acelerador fornece orientação prescritiva sobre como estender sua Pesquisa com IA além do nível básico.

Visão geral do acelerador

Estenda suas ofertas da Pesquisa com IA Impact Clientes com ferramentas avançadas e informações para estender seus recursos de Pesquisa com IA além do nível básico. Esta oferta explora opções de configuração avançadas, permitindo que os clientes aprimorem significativamente o alcance e o desempenho da Pesquisa com IA em toda a pilha de instâncias. Este Acelerador também inclui os principais recursos e guias de prática principais para otimizar a implementação e impulsionar o aumento do uso.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Guided, Guided Plus (SV ou PG), Advanced e Total.

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Se aplicável, ative e configure plug-ins relacionados

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral dos recursos e recursos avançados da Pesquisa com IA
- Demonstração aplicada de:
  - Pesquisa com IA para Next Experience
  - Recomendações do Espaço de operações de serviços (SOW)
  - Resultados do Genius da Consulta de linguagem natural (NLQ)
  - Configuração do resultado do Genuis
  - Configuração de tabela personalizada
- Instância temporária com acesso fornecido por 30 dias
- Principais guias de prática e recursos

Tradução automática

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

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional na solicitação do cliente por até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a recursos avançados da Pesquisa com IA

Recursos solicitados do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema - *Obrigatório*	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow E contribuição para versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Processo(s) responsável(s)- *Obrigatório*	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Desenvolvedor(es)- *Recomendado*	Grava código para ServiceNow plataforma.
Lead(s) do processo- *Recomendado*	Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável.
Gerente(s) de serviços- *Recomendado*	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviço confiáveis - *Recomendado*	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Estenda sua Central do funcionário para Pro

O Acelerador Estender sua Central do funcionário para Pro fornece orientação prescritiva sobre como estender os recursos da Central do funcionário para incluir os recursos do Pro.

Visão geral

Estenda sua Central do funcionário para o Pro Provides Impact Clientes com orientação sobre como estender#a implementação atual da Central do funcionário com#os recursos do Employee Center Pro. Por meio de uma visão geral dos recursos da Central do funcionário

Tradução automática

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

Pro, como Experiências de conteúdo, Publicação e Comunicações do funcionário, os clientes são#instruídos sobre os recursos disponíveis com a Central do funcionário Pro.

Este Acelerador equipa os nossos clientes com o Essential ServiceNow Recursos e#guias de prática principal sobre como aumentar a adoção e o uso dos recursos do Employee Center Pro. #Para obter informações adicionais, consulte Explorando Central do funcionário - Pro .

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar plug-ins do Employee Center Pro

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral dos recursos do Employee Center Pro
- Revisão das principais configurações administrativas
- Discutir atividades-chave de manutenção
- Principais guias de prática e recursos
- 30 dias de acesso à instância temporária são fornecidos

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Central do funcionário Pro

Solicitar recursos do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Especialistas em UX e OCM (recomendado)	Principais partes interessadas para experiência do usuário e gestão de mudanças organizacionais.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Outras funções do cliente (recomendado)	Principais partes interessadas responsáveis pela experiência e pelo engajamento do funcionário,

Tradução automática

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

Recurso do cliente	Responsabilidades
	incluindo gerentes de conhecimento, portal e catálogo.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Impact Sessão(s) de coaching do acelerador para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Isso Impact Acelerador em sua totalidade ou partes do Impact As atividades do acelerador podem não estar disponíveis para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para#uso interno.

ServiceNow os recursos não são responsáveis por recomendações sobre instâncias de subprodução ou produção de um cliente.

Avaliação de integridade - Guiada

O Acelerador guiado por avaliação de integridade fornece informações sobre o. ServiceNow integridade da instância.

Visão geral do acelerador

Avaliação de integridade- Guiada Fornece aos clientes orientados por impacto uma análise técnica de ServiceNow Integridade da instância via HealthScan, bem como orientação sobre como interpretar as descobertas. O objetivo dele é ajudar você a entender como sua instância se alinha às principais práticas e recomendações sobre como melhorar a integridade da instância.

O que você obtém

Avaliação de instância

Avaliação de instância usando ServiceNow HealthScan.

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

- Como interpretar as descobertas do HealthScan
- Descobertas detalhadas do cartão de pontuação do HealthScan

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a descobertas do HealthScan
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário

Tradução automática

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

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Recomendado
Responsável pela plataforma	Responsável pelo projeto, reúna-se com o consultor do Acelerador de Impacto da ServiceNow, forneça acesso aos recursos necessários e conduza as ações da revisão.	#	
Administrador(es) do sistema	Responsável pela manutenção e configuração da plataforma da ServiceNow. Reúna-se com o consultor do Acelerador de Impacto da ServiceNow e forneça feedback sobre os desafios e pontos problemáticos do ambiente da ServiceNow.		#
Responsáveis pelo serviço	Responsável pela propriedade geral e pelas atividades diárias da instância da ServiceNow. Reúna-se com o consultor do Acelerador de Impacto da ServiceNow e forneça feedback sobre os desafios e pontos problemáticos do ambiente da ServiceNow.	#	
Desenvolvedores de sistema	Responsável pelas atividades de desenvolvimento na plataforma da ServiceNow. Reúna-se com o consultor do Acelerador de Impacto da ServiceNow e forneça feedback sobre os desafios e pontos problemáticos para o ambiente da ServiceNow	#	

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Determinadas atividades do Acelerador de impacto podem ser limitadas ou indisponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

As revisões de design, processo, estratégia, governança e testes de pré-produção estão excluídas. A implementação de todas as atividades recomendadas resultantes da Avaliação de integridade, como descobertas ou recomendações no Relatório de revisão, está excluída.

Introdução ao CMDB: ingestão

Este acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades de automatizar e padronizar a entrada de dados do CMDB.

Visão geral do acelerador

Introdução ao CMDB: A ingestão fornece Impact Clientes com uma visão geral abrangente e demonstração de como padronizar fontes de entrada para o Configuration Management Database (CMDB). Esta oferta abrange a funcionalidade principal para obter e importar dados, fornecendo uma compreensão clara dos vários métodos para preencher tabelas do

Tradução automática

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

CMDB em um ServiceNow instância. Este Acelerador também inclui os principais recursos e guias de prática principais para ajudar os clientes a começar.

O foco desta sessão está nos Conectores do Service Graph. Métodos adicionais de preenchimento, como via Descoberta ou Agent Client Collector (ACC), não são explorados profundamente neste acelerador.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Guided, Guided Plus (SV ou PG), Advanced e Total.

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisionar A. ServiceNow instância de demonstração
- Ativar e configurar plug-ins relacionados

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração de:
  - Conectores do Service Graph
  - Preenchimento do CMDB pelo Spoke do Hub de Integração
  - Conjuntos para importação
- Principais guias de prática e recursos

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional na solicitação do cliente por até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à ingestão do CMDB

Recursos solicitados do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema - *Obrigatório*	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow E contribuição para versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Processo(s) responsável(s)- *Obrigatório*	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Desenvolvedor(es)- *Recomendado*	Grava código para ServiceNow plataforma.
Administrador(es) do CMDB- *Recomendado*	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow Executando manutenção de aplicações especificamente no CMDB.

Tradução automática

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

Recurso do cliente	Responsabilidades
Responsável(s) da fonte de dados- *Recomendado*	Recurso-chave relacionado à fonte de dados/silo, normalmente trabalha para trazer informações de outra ferramenta para o CMDB da ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis - *Recomendado*	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Instância assistida por observador

Introdução ao Instance Observer Accelerator fornece orientação sobre como entender e monitorar o desempenho usando Instance Observer.

Visão geral do acelerador

A introdução ao Instance Observer fornece aos clientes orientados pelo impacto uma visão geral do Instance Observer, uma revisão de telemetria específica para disponibilidade de instância, orientação prescritiva sobre tendências visíveis e práticas principais sobre como monitorar seu ServiceNow plataforma. Consulte Observador da instância de impacto para obter mais informações sobre o recurso.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacote guiado.

O que você obtém

Preparação da sessão

Avalie os dados do observador da instância do cliente

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral do observador de instância
- Revise#telemetria específicae#a disponibilidade da instância
- Destaque e revise tendências visíveis
- Forneça práticas principais paramonitorar#o desempenho da instância

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao observador da instância.

Tradução automática

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

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.

Exceções

Este Impact Accelerator, em sua totalidade ou em partes das Atividades do Impact Accelerator, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

Introdução à avaliação de prontidão da instância

Introdução ao Acelerador de avaliação de prontidão da instância fornece orientação sobre como entender e interpretar a prontidão da instância usando a Avaliação de prontidão da instância (IRA).

Visão geral do acelerador

A Introdução à Avaliação de prontidão da instância fornece Impact Clientes com uma visão geral da Avaliação de prontidão da instância. #Esta abordagem proativa ajuda você a lidar com problemas com eficácia, orientando você na interpretação das descobertas para aprimorar a prontidão da instância. Este Acelerador destaca os resultados da Avaliação de prontidão da instância, fornecendo os principais recursos e#as principais práticas para começar.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacote guiado.

O que você obtém

Preparação da sessão

- Execute a Avaliação de prontidão da instância
- Revise as métricas relacionadas ao observador da instância

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)

Tradução automática

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

Inclui o seguinte:

- Visão geral da Avaliação de prontidão da instância
- Revisão dos resultados da avaliação
- Principais recursos e guias de práticas principais

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Avaliação de prontidão da instância

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administradores do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.	#	
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Dê um Jumpstart na Pesquisa com IA

Este Acelerador fornece orientação sobre como habilitar e configurar a Pesquisa com IA.

Visão geral do acelerador

O Jumpstart sua Pesquisa com IA fornece aos clientes do Impacto uma introdução à Pesquisa com IA, uma demonstração de recursos e desempenho por meio de uma#instância clonada temporária e práticas importantes para começar. O objetivo é permitir que

Tradução automática

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

você aprimore as experiências dos usuários finais, capacitando-os a encontrar as informações#de que precisam quando e onde precisarem.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Avaliação da Pesquisa com IA

- Provisionamento de instância temporária
- Habilitar e configurar a Pesquisa com IA e ferramentas relacionadas
- Análise do desempenho da Pesquisa com IA

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de

- O que é a Pesquisa com IA
- Revisão do processo de configuração
- Demonstração dos recursos da Pesquisa com IA
- Recomendações das principais práticas
- Visão geral de relatórios/análise
- Principais recursos e guias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Revisão de

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Pesquisa com IA
- Forneça orientação adicional sobre recursos e processos de implementação, plug-ins e descobertas

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador do sistema - Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow Versões de software fornecendo tarefas de configuração R e recursos.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
ITSM Virtual Agent Lead - Recomendado	Especialista no assunto responsável ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Desenvolvedores- Recomendado	Grava código para ServiceNow plataforma.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Impact Accelerator, em sua totalidade ou em partes das Atividades do Impact Accelerator, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações da Pesquisa com IA nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Impulsione sua Pesquisa com IA - Setor público dos EUA

Orientação sobre como habilitar e configurar a Pesquisa com IA

Visão geral

O Jumpstart seu para a Pesquisa com IA fornece aos clientes do setor público dos EUA uma introdução à Pesquisa com IA, uma demonstração de recursos e desempenho e principais práticas para começar. Ele permite que os clientes aprimorem a experiência do usuário final, capacitando-os a encontrar as informações de que precisam quando e onde precisarem.

O que você obtém

Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

- O que é a Pesquisa com IA
- Revisão do processo de configuração
- Demonstração dos recursos da Pesquisa com IA
- Recomendações das principais práticas
- Visão geral de relatórios/análise
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Pesquisa com IA

Tradução automática

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

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
ITSM Virtual Agent Lead - Recomendado	Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador do sistema - Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedores- Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações da Pesquisa com IA nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart no Estúdio de agentes de IA

Este acelerador fornece aos clientes do Impact uma visão geral e uma demonstração aplicada dos agentes de IA na plataforma.

Sua Visão geral do AI Agent Studio

O Jumpstart seu AI Agent Studio destaca como os agentes de IA capacitam os clientes a criar um ecossistema de agentes autônomos ou humanos em loop (HOTL) equipados com ferramentas que se integram perfeitamente em toda a plataforma e além. Esses agentes são orquestrados para executar uma ampla variedade de tarefas com o mínimo ou nenhuma intervenção humana, aumentando significativamente a eficiência organizacional e demonstrando o potencial transformador da IA. A oferta inclui os principais recursos e guias de práticas principais para ajudar os clientes a começar a usar os agentes de IA da ServiceNow.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Guided, Guided Plus (SV ou PG), Advanced e Total.

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar e configurar plug-ins relacionados
- Configure um agente de IA personalizado

Tradução automática

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

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral de:
  - Agentes de IA: Que valor eles agregam?
  - Estrutura TapeAgents
  - Studio do agente de IA
- Demonstração da experiência do usuário final
- Demonstração técnica
- Revisar opções de emissão de relatórios
- Instância temporária com 30 dias de acesso

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas aos agentes de IA da ServiceNow

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Lidera e supervisiona os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administradores do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando a manutenção da aplicação, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Responsáveis pelo processo (obrigatório)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal, como incidente, mudança e integração de funcionários, que garante que o processo seja adequado para a finalidade.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa de um ou mais ServiceNow Sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e oferecer suporte aos clientes.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos,

Tradução automática

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

para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart nos Agentes de IA para CSM

Este Acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades dos agentes de IA para CSM.

Visão geral do acelerador

Este acelerador fornece#aos clientes de impacto uma visão geral e uma demonstração aplicada de agentes de IA para CSM. Ao aproveitar o poder da IA generativa, este acelerador destaca como os agentes de IA revolucionam o processo de CSM usando raciocínio avançado para concluir as principais tarefas. Os agentes de IA lidam com tarefas repetitivas, como gerar anotações de resolução detalhadas, resumir casos e conversas de bate-papo e muito mais, liberando os agentes humanos para se concentrarem em trabalhos de maior valor. #Esta oferta fornece os principais recursos e práticas principais para começar a usar os agentes de IA para CSM.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Guided, Guided Plus (SV ou PG), Advanced e Total.

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar plug-ins relacionados
- Ativar e configurar Agentes de IA

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral dos agentes de IA do sistema de base para recursos do CSM
- Demonstração aplicada de:
  - Agentes de IA do sistema de base para experiências de CSM
  - Personalização da habilidade de resumo de casos
  - Métricas de uso do Now Assist para CSM
- Principais recursos e guias sobre práticas principais
- o acesso à instância temporária é fornecido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a agentes de IA para CSM.

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Lidera os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com o. ServiceNow roadmap e estratégia de negócios e contribuem para a governança da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando a manutenção da aplicação, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Gerente de atendimento ao cliente (recomendado)	Responsável por gerenciar trabalhadores de caso. Fornece informações sobre o impacto de diferentes habilidades de agentes de IA no estado atual.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart nos Agentes de IA para ITSM

Este acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades dos agentes de IA para ITSM.

Visão geral do acelerador

Impulsione seus agentes de IA para ITSM Fornece#aos clientes de impacto uma visão geral e uma demonstração aplicada de agentes de IA para ITSM. Ao aproveitar o poder da IA generativa, este acelerador destaca como os agentes de IA revolucionam o. ITSM usando raciocínio avançado para concluir tarefas-chave. Os agentes de IA lidam com tarefas repetitivas, como gerar anotações de resolução detalhadas, resumir casos e conversas de bate-papo e muito mais, liberando os agentes humanos para se concentrarem em trabalhos de maior valor. #Esta oferta fornece os principais recursos e práticas principais para começar a usar os agentes de IA para ITSM.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Guided, Guided Plus (SV ou PG), Advanced e Total.

Tradução automática

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

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar plug-ins relacionados
- Ativar casos de uso do agente de IA

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral dos agentes de IA para ITSM recursos
- Demonstração aplicada de agentes de IA para ITSM
- Demonstração técnica sobre como habilitar as capacidades demonstradas
- Principais recursos e guias sobre práticas principais
- 30 dias de acesso à instância temporária

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional na solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a agentes de IA para ITSM.

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Lidera os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com o. ServiceNow roadmap e estratégia de negócios e contribuem para a governança da plataforma.
Administrador do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando a manutenção da aplicação, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow aplicações, contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Gerente da Central de serviços (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Tradução automática

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

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart no App Engine

Orientação prescritiva sobre como habilitar o desenvolvimento cidadão e usar o App Engine Studio

Visão geral

O Jumpstart seu App Engine fornece aos clientes do Impacto uma introdução ao Desenvolvimento cidadão e como capacitar os usuários a desenvolver aplicações na plataforma da ServiceNow. Ele inclui uma demonstração aplicada sobre como usar o App Engine Studio (AES) e a Central de gestão do App Engine, um tour guiado de seus recursos e benefícios por meio de uma instância clonada temporária e práticas principais sobre como começar.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em Cronogramas de upgrade do impacto.

O que você obtém

Configuração do App Engine

- Provisionamento de instâncias temporárias
- Ativação e configuração do App Engine Studio e ferramentas relacionadas

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

- O que é Desenvolvimento cidadão com pouco código/sem código
- Demonstração dos recursos do App Engine Studio
- Demonstração da Central de gestão do App Engine
- Visão geral técnica do App Engine
- Revisão da governança da Central de gestão do App Engine
- Recomendações das principais práticas
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso às instâncias temporárias e ao consultor técnico

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao App Engine

Tradução automática

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

Solicitar recursos do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema- Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es)- Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Especialista(s) no assunto- Recomendado	Não desenvolvedores com forte conhecimento de processos que são candidatos ao Desenvolvimento Cidadão.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em Cronogramas de upgrade do impacto.

Exceções

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do App Engine nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Impulsione seu App Engine- Setor público dos EUA

Orientação prescritiva sobre como habilitar o desenvolvimento cidadão e usar o App Engine Studio

Visão geral

O Jumpstart seu App Engine fornece aos clientes do setor público dos EUA uma introdução ao Desenvolvimento cidadão e como capacitar os usuários a desenvolver aplicações na plataforma ServiceNow. Ele inclui uma demonstração sobre como usar o App Engine Studio (AES) e a Central de gestão do App Engine, um tour guiado por seus recursos e benefícios e as principais práticas para começar.

O que você obtém

Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

Tradução automática

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

- O que é Desenvolvimento cidadão com pouco código/sem código
- Demonstração dos recursos do App Engine Studio
- Demonstração da Central de gestão do App Engine
- Visão geral técnica do App Engine
- Revisão da governança da Central de gestão do App Engine
- Recomendações das principais práticas
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso às instâncias temporárias e ao consultor técnico

Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao App Engine

Solicitar recursos do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema- Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es)- Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Especialista(s) no assunto- Recomendado	Não desenvolvedores com forte conhecimento de processos que são candidatos ao Desenvolvimento Cidadão.

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do App Engine nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart nos testes automatizados

Orientação prescritiva sobre como habilitar e utilizar o Automated Test Framework

Visão geral

O Jumpstart seus testes automatizados fornece aos clientes de impacto uma introdução ao Automated Test Framework (ATF) e como ele pode ser aproveitado para acelerar upgrades e aumentar a qualidade. Ele inclui uma demonstração aplicada das principais práticas sobre como começar a usar ATF, bem como seus recursos e benefícios por meio de uma instância clonada temporária.

Tradução automática

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

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em Cronogramas de upgrade do impacto.

O que você obtém

Automated Testing Framework

- Provisionamento de uma instância temporária
- Habilitação e configuração do Automated Test Framework e ferramentas relacionadas

Habilitação e configuração do Automated Test Framework e ferramentas relacionadas

Revisão de

- Benefícios do Automated Test Framework
- Demonstração dos recursos do Automated Test Framework
- Visão geral do Gerador de testes e do Cloud Runner
- Recomendações das principais práticas
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso à instância temporária e ao consultor técnico

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao Automated Test Framework

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema- Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Lead de upgrade - Recomendado	Reúne-se com o consultor do Impact Accelerator da ServiceNow, dá acesso aos recursos necessários e conduz as ações do compromisso.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em Cronogramas de upgrade do impacto.

Tradução automática

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

Exceções

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações do Automated Test Framework nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Comece seus testes automatizados - Setor público dos EUA

Orientação prescritiva sobre como habilitar e utilizar o Automated Test Framework

Visão geral

Jumpstart your Automated Testing fornece aos clientes do setor público dos EUA uma introdução ao Automated Test Framework (ATF), uma demonstração dos benefícios e recursos e as principais práticas para começar. Ele permite que os clientes substituam o teste manual para reduzir o tempo de upgrade e desenvolvimento.

O que você obtém

Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de

- Benefícios do Automated Test Framework
- Demonstração dos recursos do Automated Test Framework
- Recomendações das principais práticas
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso à instância temporária e ao consultor técnico

Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao Automated Test Framework

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema- Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead de upgrade - Recomendado	Reúne-se com o consultor do Impact Accelerator da ServiceNow, dá acesso aos recursos necessários e conduz as ações do compromisso.

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações do Automated Test Framework nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart no CMDB

O Acelerador Jumpstart Your Configuration Management Database (CMDB) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do CMDB.

Visão geral

O Jumpstart seu CMDB fornece aos clientes do Impacto uma visão geral abrangente dos recursos do CMDB da plataforma para garantir que os clientes tenham uma sólida compreensão dos fundamentos do CMDB e um plano estratégico para o sucesso. Nosso objetivo é colocar os clientes em posição de sucesso desde o início, permitindo que você crie uma estratégia para alavancar ServiceNow recursos. Os recursos incluem o Espaço do CMDB, o Gerenciador de classes de IC e as regras de reconciliação para simplificar o trabalho no CMDB. Consulte Gestão de configuração Para obter informações sobre o CMDB.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisionamento de uma instância temporária
- Instale ou atualize os plug-ins relacionados ao CMDB necessários

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstre o CMDB
- Revisão da funcionalidade das ferramentas do CMDB:
  - Espaço do CMDB
  - Mecanismo de reconciliação de identificação
  - CMDB Data Manager
  - Painéis de integridade do CMDB
- Instância temporária com acesso concedido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao CMDB

Tradução automática

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

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow Executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Proprietário(s) do processo (obrigatório)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Acelerador de impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

A ServiceNow não é responsável por implementar nenhuma das mudanças de configuração recomendadas do CMDB nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

CSDM: Crawl

Este acelerador fornece uma visão geral da fase de Rastreamento da jornada de maturidade do CSDM, uma breve avaliação dos dados de rastreamento atuais e etapas acionáveis para concluir a fase.

Visão geral do acelerador

Jumpstart seu CSDM: O rastreamento fornece aos clientes do Impacto uma visão geral e uma demonstração aplicada da fase de rastreamento do Common Service Data Model (CSDM). Este acelerador oferece suporte à jornada de maturidade do CSDM do cliente, detalhando itens de ação específicos para aprimorar a compreensão da fase Rastreamento. Como resultado, os clientes podem preencher e racionalizar suas aplicações de negócios e serviços de aplicações. Isso permite um CMDB mais voltado para o serviço para uso em

Tradução automática

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

fluxos de trabalho adicionais da ServiceNow.A oferta também inclui recursos principais e guias de prática principais para ajudar os clientes a começar a usar a fase de Rastreamento da jornada de maturidade do CSDM.

Primeiro, os clientes devem concluir o. Comece seu CSDM: Fundação Antes de aceitar este, pois esta oferta se baseia na fase de fundação da jornada de maturidade do CSDM.

Nota: Este Acelerador só está disponível para Impact Pacotes Guiados e Guiados.

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar e configurar plug-ins relacionados

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Introdução a aplicações de negócios e serviços de aplicações com uma visão geral de seus relacionamentos e referências
- Breve avaliação dos dados de rastreamento usando o Painel de fundações de dados do CSDM
- Instância temporária com acesso de 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à fase de rastreamento do CSDM.

Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades		
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administrador do CMDB/CSDM	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow Ao executar a manutenção de aplicações, concentra-se nos esforços contínuos e de correção no CMDB/CSDM.	#	
Administrador(es) do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.	#	

Tradução automática

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

Recurso do cliente	Responsabilidades		
Arquiteto empresarial	Responsável pelos segmentos de portfólio de aplicações e negócios que gerencia o alinhamento dos recursos de tecnologia das organizações com seus objetivos e objetivos do negócios.		#
Responsável pela aplicação de negócios	O proprietário de qualquer programa implantado, módulo ou grupo de programas, projetado para fornecer funcionalidade específica em uma infraestrutura de computador.		#
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Impact Sessão(s) de coaching do acelerador para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos ou para clientes auto-hospedados.

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Dê início rápido ao seu CSDM Fundação

O Jumpstart seu Modelo de dados de serviço comum(CSDM Accelerator de fundação fornece uma visão geral e o detalhamento do CSDM Com foco nos dados da fundação.

Visão geral

Dê início rápido ao seu CSDM: A fundação fornece aos clientes de impacto uma visão geral do CSDM em#um formato compreensível. #Por meio de uma demonstração aplicada, ilustramos como as organizações podem aproveitar essa estrutura de dados para#configurar ServiceNow E aplicações preenchendo primeiro seus dados nas tabelas de fundação apropriadas. Além disso, esta oferta equipa os nossos#clientes com Essential ServiceNow recursos e guias de prática principais sobre#como começar a usar o. CSDM. Para obter mais informações sobre CSDM, consulte Modelo de dados de serviço comum .

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacote guiado.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Preparação da sessão

Tradução automática

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

- Provisione uma instância temporária
- Instalação necessária CSDM plug-ins
- Avaliação da atual CSDM Alinhamento por meio de verificação de instância

Sessão de coaching do cliente nº 1#(até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral de CSDM Capacidades com um foco especial na fase "Fundação"
- Revisão da importância de CSDM para a plataforma geral
- Demonstração do CSDM Painel de fundações de dados
- Discussão dos resultados da avaliação
- Guias e recursos de práticas principais
- 30 dias de acesso à instância temporária são fornecidos

Sessão de coaching do cliente nº 2#(opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a. CSDM Dados de fundação

Recursos solicitados do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Proprietário(s) da aplicação (recomendado)	O proprietário de qualquer programa implantado, módulo ou grupo de programas, projetado para fornecer funcionalidade específica em uma infraestrutura de computador.
Gerentes de ITSM (recomendado)	Responsável por definir SOPs e governança em torno das operações da Gestão de serviços DE TI.
Responsável(s) pelo serviço (recomendado)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos,

Tradução automática

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

para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow não é responsável por implementar recomendações em instâncias de subprodução ou produção de um cliente.

Dê um Jumpstart no espaço configurável do CSM

O Acelerador de espaço configurável do Gestão de atendimento ao cliente (CSM) oferece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Espaço configurável do CSM.

Visão geral do acelerador

Jumpstart seu Espaço configurável (CSM) ajuda Impact Os clientes obtêm uma compreensão mais profunda de como começar a usar o Espaço configurável do CSM, fornecendo uma visão geral abrangente e#uma demonstração aplicada. Este Acelerador orienta você durante o processo de configuração e ilustra claramente o valor do espaço. Além disso, os principais recursos e as principais práticas são oferecidos para aprimorar a adoção e o uso do produto.

Para obter informações adicionais sobre o recurso, consulte Espaço configurável do CSM .

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar plug-ins relacionados

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral do Espaço configurável do CSM:
  - Histórico
  - Raciocínio do design
  - Recursos
  - Benefícios de adoção
- Demonstração aplicada do Espaço configurável do CSM:
  - Instalação e atualizações
  - Como usar a configuração assistida
  - Percorrer a experiência do agente
  - Destaque dos principais recursos
  - Orientação de configuração para administradores
- Principais recursos e guias sobre práticas principais
- o acesso à instância temporária é fornecido por 30 dias

Tradução automática

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

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao Espaço configurável do CSM

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administradores do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow Versões de software fornecendo tarefas de configuração R e recursos.	#	
Responsáveis pelo processo	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, atendimento ao cliente, incidente) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.	#	
Gerentes de central de contato/Central de serviços	Especialista no assunto responsável por gerenciar o Contact Center ou a Central de serviços, a produtividade do agente e a experiência do cliente.		#
Outras funções do cliente	Principais partes interessadas responsáveis pela experiência e engajamento do agente, incluindo agentes de atendimento ao cliente, líderes de equipe e campeões de experiência do usuário.		#
Desenvolvedores	Faz mudanças na plataforma da ServiceNow para atender aos requisitos do processo		#
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Tradução automática

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

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Dê um Jumpstart na gestão de banco de dados

O Acelerador Jumpstart Your Database Management fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Gestão de banco de dados.

Visão geral do acelerador

O Jumpstart que sua Gestão de banco de dados fornece Impact clientes com uma visão geral abrangente e demonstração prática de gestão eficaz de banco de dados. Ele se concentra em como limpar e arquivar dados corretamente, iniciando discussões sobre a habilitação da gestão de banco de dados do cliente. Este Acelerador demonstra as possibilidades e os recursos do gerenciamento de banco de dados e fornece os principais recursos e as principais práticas para ajudar a gerenciar com eficiência o espaço ocupado pelo banco de dados e aliviar os problemas de desempenho.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar plug-ins relacionados
- Analise o relatório de crescimento do banco de dados do cliente usando o Instance Observer

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral das ferramentas de gestão de banco de dados e das principais práticas:
- Demonstração aplicada de:
  - Arquivamento de dados
  - Limpador de tabela
  - Rotação da tabela
  - Clonagem
  - Scripts em segundo plano
- Principais recursos e guias sobre práticas principais
- o acesso à instância temporária é fornecido por 30 dias

Tradução automática

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

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao gerenciamento de banco de dados

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administradores do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow Versões de software fornecendo tarefas de configuração R e recursos.	#	
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Dê um Jumpstart na Central do funcionário

Este acelerador inclui uma demonstração das possibilidades e capacidades disponíveis com o. ServiceNow® Portal da Central do funcionário em sua instância.

Visão geral do acelerador

O acelerador Jumpstart sua Central do funcionário fornece aos clientes do Impacto uma visão geral da Central do funcionário, um portal unificado para gerentes e funcionários, nivelando a experiência do usuário. Uma demonstração aplicada das possibilidades e capacidades é mostrada por meio de uma instância clonada temporária com as principais

Tradução automática

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

práticas de implementação, migração e governança. Para obter informações adicionais, confira Central do funcionário .

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Configuração da Central do funcionário

- Provisione uma instância temporária
- Ativar e configurar a Central do funcionário
- Ativar a análise da experiência do usuário (se aplicável)

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)

Revisão de:

- Visão geral da estratégia de engajamento do funcionário e do portal
- Demonstração da Central do funcionário
- Abordagens de implementação e migração
- Governança e emissão de relatórios
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso à instância temporária são fornecidos

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Central do funcionário

Solicitar recursos do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Especialistas em UX e OCM (recomendado)	Principais partes interessadas para experiência do usuário e gestão de mudanças organizacionais.
Outras funções do cliente (recomendado)	Principais partes interessadas responsáveis pela experiência e pelo engajamento do funcionário,

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	incluindo gerentes de conhecimento, portal e catálogo.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Determinadas atividades do Acelerador de impacto podem ser limitadas ou indisponíveis para clientes em determinados ambientes restritos ou datacenters protegidos por IRAP da Austrália ou para clientes auto-hospedados.

Dê um Jumpstart na Central do funcionário — Setor público dos EUA

Este acelerador inclui uma demonstração das possibilidades e capacidades disponíveis com o. ServiceNow® Portal da Central do funcionário em sua instância.

Visão geral

O Acelerador Jumpstart sua Central do funcionário fornece aos clientes do Impacto uma visão geral da Central do funcionário, um portal unificado para gerentes e funcionários, nivelando a experiência do usuário. Uma demonstração aplicada das possibilidades e capacidades é mostrada por meio de uma instância clonada temporária com as principais práticas de implementação, migração e governança. Para obter informações adicionais, confira Central do funcionário .

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

O que você obtém

Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

- Visão geral da estratégia de engajamento do funcionário e do portal
- Demonstração da Central do funcionário
- Abordagens de implementação e migração
- Governança e emissão de relatórios
- Principais recursos e guias
- O acesso ao consultor técnico é fornecido por trinta dias

Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Central do funcionário

Tradução automática

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

Solicitar recursos do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Especialistas em UX e OCM (obrigatório)	Principais partes interessadas para experiência do usuário e gestão de mudanças organizacionais.
Outras funções do cliente (recomendado)	Principais partes interessadas responsáveis pela experiência e pelo engajamento do funcionário, incluindo gerentes de conhecimento, portal e catálogo.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação das recomendações da Central do funcionário nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart na Gestão da jornada do funcionário

O Acelerador Jumpstart Your Employee Journey Management (EJM) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Employee Journey Management.

Visão geral do acelerador

O Jumpstart que o Gestão de jornada do funcionário fornece Impact Clientes com uma visão geral e demonstração aplicada, ajudando-os a entender melhor como começar com a Gestão de jornada do funcionário. Esta oferta mostra as capacidades e recursos da EJM, permitindo que as organizações ofereçam jornadas personalizadas entre departamentos por meio de fluxos de trabalho inteligentes que oferecem suporte a tarefas, aprendizado e feedback em tempo real. Este Acelerador fornece os principais recursos e guias de práticas principais para aprimorar a adoção e o uso do produto.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Tradução automática

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

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar e configurar o Gestão de jornada do funcionário

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Revise os recursos da Gestão de jornada do funcionário
- Demonstração aplicada da Gestão de jornada do funcionário
- Principais recursos e guias sobre práticas principais
- o acesso à instância temporária é fornecido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Gestão de jornada do funcionário

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administradores do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.	#	
Proprietários dos Processos	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, atendimento ao cliente, incidente) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.	#	
Outras funções do cliente	Principais partes interessadas responsáveis pela gestão de produtos e portfólios.		#
Desenvolvedores	Grava código para a plataforma ServiceNow.		#

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do cliente.

Dê um Jumpstart na Gestão de eventos

O Acelerador Jumpstart Your Event Management fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Gestão de eventos.

Visão geral do acelerador

O Jumpstart que sua Gestão de eventos fornece Impact Clientes com uma visão geral abrangente da Gestão de eventos. Por meio de uma demonstração aplicada, destacamos como você pode aproveitar o poder do ServiceNow Configuration Management Database (CMDB) para receber e revisar alertas quase em tempo real de sua infraestrutura diretamente no ServiceNow plataforma. Esta oferta equipa os nossos clientes com Essential ServiceNow Recursos e guias de prática principais sobre#como começar a usar a Gestão de eventos. Consulte Gestão de eventos para obter informações adicionais sobre o recurso.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Instale a Gestão de eventos
- Instale a aplicação Gerador de eventos

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

Tradução automática

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

- Visão geral de:
  - Gestão de eventos
  - Console de alerta do Espaço de operações de serviços
  - Conectores da Gestão de eventos
  - Regras de evento
- Uma demonstração aplicada de:
  - Gerando eventos por meio do app Gerador de eventos
  - Alertas para vinculação de item de configuração (IC)
  - Alertas ou serviços existentes afetados
- Principais guias de prática e recursos
- 30 dias de acesso à instância temporária são fornecidos

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Gestão de eventos

Recursos solicitados do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma da ServiceNow executando a manutenção da aplicação e gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow E contribuição para versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Operador de evento/serviço (obrigatório)	Especialista no assunto responsável por operar o console de alerta.
Gerente(s) de serviço (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Impact Sessão(s) de coaching do acelerador para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.
Proprietário(s) do serviço de aplicações (obrigatório)	Gerencia todas as aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, responsável pela aplicação de RH).

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Isso Impact Acelerador em sua totalidade ou partes do Impact As atividades do acelerador podem não estar disponíveis para clientes em determinados ambientes restritos, para

Tradução automática

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

clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para#uso interno).

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção de um cliente.

Dê um Jumpstart nos Conectores de conteúdo externo

Este acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades dos Conectores de conteúdo externo (XCC).

Visão geral do acelerador

Jumpstart que seus Conectores de conteúdo externo (XCC) fornecem Impact Clientes com uma visão geral e demonstração aplicada dos Conectores de conteúdo externo incluídos como parte da malha de dados de fluxo de trabalho. Ele ajuda os clientes a entender como aproveitar esse novo recurso para configurar o. ServiceNow Pesquisa com IA e sistemas externos de pesquisa, como SharePoint, Confluence e muito mais. Além disso, este acelerador inclui recursos-chave e guias de prática principais para ajudar os clientes a começar a usar sua própria pilha de instâncias.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Guided, Guided Plus (SV ou PG), Advanced e Total.

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar e configurar plug-ins relacionados
- Configure um conector de conteúdo externo

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

- Inclui o seguinte:
  - Visão geral dos conectores de conteúdo externo
  - Experiência do usuário final
  - Demonstração técnica destacando o processo de configuração
  - Roadmap DO XCC para orientar as próximas etapas
- Instância temporária com acesso fornecido por 30 dias.

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Pesquisa com IA ou conectores de conteúdo externo.

Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Recomendado
Proprietário da plataforma - *Obrigatório*	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a	#	

Tradução automática

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

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Recomendado
	estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.		
Administrador(es) do sistema - *Obrigatório*	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.	#	
Desenvolvedor(es) - *Recomendado*	Grava código para ServiceNow plataforma.		#
Parceiros de serviço confiáveis *-Recomendado*	Participa ServiceNow Impact Sessão(s) de coaching do acelerador para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos ou para clientes auto-hospedados.

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart na Resolução automática de ocorrências

O Acelerador de Resolução automática de problemas (IAR) do Jumpstart fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Resolução automática de problemas no seu ServiceNow plataforma.

Visão geral

O Jumpstart Your Issue Auto Resolution fornece aos clientes de impacto uma introdução ao IAR#para evitar tarefas não críticas de alto volume e#demonstra como o IAR#aprimorará os recursos de autoatendimento e automação. Este Acelerador tem como objetivo educar os clientes sobre as possibilidades e os#recursos do IAR, casos de uso específicos, uma visão geral da configuração e os principais recursos e guias para permitir que os clientes comecem a usar.

Consulte Guia Resolução automática de problemas Para obter informações adicionais sobre o IAR.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Tradução automática

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

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar e configurar o IAR

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral dos benefícios e impacto do IAR
- Demonstração abrangente sobre como:
  - Menor volume de incidentes e casos
  - Melhorar o autoatendimento
  - Reduzir o tempo médio de resolução (MTTR)
  - Aumentar a adoção do Virtual Agent
- Visão geral da configuração
- Demonstração de como monitorar o desempenho usando o Painel de análise
- Discussão sobre Práticas principais de manutenção
- Principais recursos e guias
- 30 dias de acesso à instância temporária são fornecidos

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao IAR

Recursos solicitados do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Responsável pelo Virtual Agent (recomendado)	Especialista no assunto responsável ServiceNow Virtual Agent.
Gerentes da Central de serviços (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais

Tradução automática

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

Recurso do cliente	Responsabilidades
	práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart na IA generativa

Este Acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do ServiceNow® IA generativa (Inteligência artificial).

Visão geral do acelerador

Este acelerador fornece Impact clientes com uma visão geral de como ServiceNow Integra a IA generativa na plataforma, destacando seu potencial para melhorar a eficiência e a experiência do usuário. A sessão inclui uma demonstração aplicada das experiências do agente de IA por meio de uma instância temporária e uma visão geral do processo de integração. Além disso, esta oferta compartilha as principais práticas para aproveitar as ferramentas para obter informações personalizadas.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Guided, Guided Plus (SV ou PG), Advanced e Total.

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ative e instale os plug-ins necessários
- Execute a Descoberta de automação e a Ferramenta de verificação personalizada

O que você obtém

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- IA generativa e Now Large Language Models (LLM)
- Demonstração da experiência do usuário final
- Demonstração técnica
- Principais recursos e guias
- 30 dias de acesso à instância temporária são fornecidos

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Tradução automática

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

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à IA generativa

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Proprietário do processo (recomendado)	Proprietário de um processo de negócios que pode ser acelerado usando agentes de IA.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html .

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart na Gestão de conhecimento

O Acelerador Jumpstart Your Knowledge Management fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Gestão de conhecimento.

Visão geral do acelerador

O Jumpstart que sua Gestão de conhecimento fornece Impact Clientes com uma#visão geral dos principais recursos e recursos da Gestão de conhecimento. Esta oferta explora

Tradução automática

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

as principais funcionalidades e as principais práticas, orientando os clientes por meio de estratégias eficazes de implementação e adoção. Você aprenderá como simplificar a criação e o compartilhamento de conhecimento e aprimorar os resultados de pesquisa para sua organização. Além disso, demonstramos como o conteúdo de conhecimento bem elaborado amplifica os resultados quando usado com recursos com IA. Este Acelerador também inclui os principais recursos e guias de prática principais para colocá-lo no caminho para a excelência do conhecimento.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar plug-ins relacionados

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral dos recursos e capacidades da Gestão de conhecimento
- Demonstração aplicada sobre como configurar a Gestão de conhecimento para o sucesso
  - Planejamento e governança eficazes
  - Suporte inicial à instalação e configuração
  - Estratégias para gerenciar e consumir Conhecimento de forma eficaz
- Principais recursos e guias de práticas principais
- o acesso à instância temporária é fornecido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Gestão de conhecimento.

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Administradores do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.	#	
Responsáveis pelo processo de conhecimento	Principais partes interessadas responsáveis pelo processo de Gestão de conhecimento.	#	
Partes interessadas do conteúdo de conhecimento	Possui, administra, consome ou distribui conhecimento organizacional. Isso pode incluir outros proprietários de processo e informações, bem como agentes, funcionários e representantes de partes interessadas externas. Exemplos: Gerente da Central de serviços para ITSM, gerente de atendimento ao cliente para CSM, arquitetos da informação, analistas de experiência do usuário, agentes, engenheiros e executantes e representantes para funcionários, clientes, parceiros e consumidores.		#
Desenvolvedores	Grava código para a plataforma ServiceNow.		#
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do cliente.

Dê um Jumpstart na migração do fluxo de trabalho legado

O Acelerador de migração de fluxo de trabalho legado do Jumpstart fornece uma demonstração das possibilidades e recursos da migração de fluxo de trabalho legado.

Visão geral do acelerador

O Jumpstart que a migração de fluxo de trabalho legado fornece Impact Clientes com uma visão geral e demonstração aplicada da migração de fluxos de trabalho legados para fluxos e playbooks. Esta oferta#oferece suporte aos clientes na adoção de ferramentas

Tradução automática

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

modernas de automação low-code, substituindo fluxos de trabalho programados para serem descontinuados em versões futuras. Este Acelerador fornece recursos importantes e guias de prática principais para ajudar os clientes com uma#transição tranquila.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar e configurar fluxos e playbooks

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral do Workflow Studio
  - Playbook
  - Tabelas de decisão
- Demonstração aplicada de: Ferramentas automáticas low code
  - Fluxos
  - Subfluxos
  - Ações
- Principais recursos e guias sobre práticas principais
- o acesso à instância temporária é fornecido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para migração de fluxo de trabalho legado relacionada a perguntas e Respostas

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administradores do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte	#	

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
	para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.		
Partes interessadas	Principais partes interessadas responsáveis pela gestão de produtos e portfólios.	#	
Desenvolvedores	Grava código para a plataforma ServiceNow.		#
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#
Responsável pelo processo de negócios	Responsável por desenvolver, analisar e melhorar processos de negócios críticos.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do cliente.

Dê um Jumpstart na migração de Análise da plataforma

O Acelerador Jumpstart sua migração do Platform Analytics fornece uma demonstração de como preparar e migrar com sucesso o conteúdo do Platform Analytics.

Visão geral

O Jumpstart sua migração da Análise da plataforma fornece aos clientes do Impacto uma visão geral das mudanças necessárias para migrar o conteúdo da Análise da plataforma. O Acelerador inclui percorrer o processo de migração com um clone da instância do cliente e destacar algumas perguntas típicas, problemas e próximas etapas. Aconselhamento e orientação são fornecidos para se preparar para a mudança.

Consulte Analisar e otimizar processos de negócios Para obter informações adicionais sobre aplicações de Análise de plataforma.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Tradução automática

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

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisionamento de uma instância temporária
- Revisão da implementação da Análise de plataforma do cliente e da prontidão para migração
- Executar verificação de integridade da Análise da plataforma (se aplicável)

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral das atividades de prontidão (organização e plataforma) e etapas de migração
- Revisar atualizações para:
  - Núcleo ServiceNow conteúdo
  - Processo de migração com base na base de instalação do cliente
- Passo a passo do processo de migração do cliente
- Discutir recomendações com base na revisão inicial
- 30 dias de acesso à instância temporária são fornecidos

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao processo de migração da Análise da plataforma

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema- Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead(s) de relatório- Obrigatório	Reúne-se com ServiceNow Consultor do Acelerador de impacto, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Desenvolvedor(es)- Recomendado	Grava código para ServiceNow plataforma.
Proprietário(s) do processo/serviço- Recomendado	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente,

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade#.
Lead(s) de processo- Recomendado	Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável.
Gerente(s) de serviços- Recomendado	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviço confiáveis- Recomendado	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para#uso interno).

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações em instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Comece seu Virtual Agent multilíngue

Este Acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica.

Visão geral

O Acelerador do Virtual Agent Multilingual oferece aos clientes do Impact uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica. Uma demonstração de como a Tradução dinâmica funciona usando conversas do Virtual Agent na Pesquisa com IA por meio de uma instância clonada temporária e entregas para o atendente estão incluídas. As principais práticas para começar também são incorporadas.

Consulte Virtual Agent Para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

Nota: Este Acelerador está disponível em Guided, Advanced e Total Packages.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Avaliação da Pesquisa com IA

Tradução automática

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

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação e configuração da Tradução dinâmica

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)

- Trinta dias de acesso à instância temporária
- Visão geral da Tradução dinâmica e como configurá-la
- Demonstração do chatbot do Virtual Agent usando tradução dinâmica
- Demonstração da conversa do atendente usando diferentes idiomas
- Demonstração do suporte à internacionalização para Pesquisa com IA
- Suporte multilíngue do NLU
- Principais práticas e recursos

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para uma sessão de Perguntas e respostas relacionada à Tradução dinâmica

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Virtual Agent Lead (obrigatório)	Especialista no assunto responsável pelo Virtual Agent da ServiceNow.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Linguista ou especialista em localização (recomendado)	Especialista no assunto responsável pelo gerenciamento ServiceNow localização.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Acelerador de impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

Tradução automática

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

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Seu Virtual Agent multilíngue - Setor público dos EUA

Este Acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica.

Visão geral

O Acelerador Multilingual Virtual Agent - Setor público dos EUA fornece aos clientes do IMPACT uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica. Uma demonstração de como a Tradução dinâmica funciona usando conversas do Virtual Agent, na Pesquisa com IA e entregas para o atendente está incluída. As principais práticas para começar também são incorporadas.

Para obter mais informações sobre Tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .

Nota: Este Acelerador está disponível em Guided, Advanced e Total Packages.

O que você obtém

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)

- Trinta dias de acesso ao consultor técnico
- Demonstração do chatbot do Virtual Agent usando tradução dinâmica
- Demonstração da conversa do atendente usando diferentes idiomas
- Demonstração do suporte à internacionalização para Pesquisa com IA
- Suporte multilíngue do NLU
- Principais práticas e recursos

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para uma sessão de Perguntas e respostas relacionada à Tradução dinâmica

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Virtual Agent Lead (obrigatório)	Especialista no assunto responsável ServiceNow Virtual Agent.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Linguista ou especialista em localização (recomendado)	Especialista no assunto responsável pelo gerenciamento ServiceNow localização.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Exceções

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Comece sua compreensão da linguagem natural

O Acelerador Jumpstart Your Natural Language Understanding (NLU) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Compreensão da Linguagem Natural.

Visão geral

O Jumpstart Your Natural Language Understanding fornece aos clientes do Impacto uma visão geral abrangente da Compreensão da Linguagem Natural, incluindo muitos dos recursos subjacentes, como Planejamento, Criação, Dimensionamento, vocabulário, Teste, Entidade, Implantação, e Monitoramento. Esta oferta tem como objetivo educar e ajudar você a aumentar a adoção do Virtual Agent, estabelecendo as bases para uma base saudável.

Para obter informações relacionadas, consulte Virtual Agent ou Compreensão da linguagem natural .

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar e executar Descoberta de intenção
- Avalie os modelos de NLU atuais, se aplicável

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Principais práticas e análise de recursos do NLU
- Revisão do componente do NLU:
  - Intenção
  - Entidade
  - Vocabulário
- Detalhamento individual de cada componente de NLU

Tradução automática

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

- Demonstração de teste e ajuste
- Instância temporária com 30 dias de acesso fornecido

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Compreensão da linguagem natural

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Virtual Agent Lead (obrigatório)	Especialista no assunto responsável ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Desenvolvedor(es) (obrigatório)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Impact Accelerator, em sua totalidade ou em partes das Atividades do Impact Accelerator, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

ServiceNow Não é responsável pela implementação das recomendações de Compreensão da linguagem natural nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Tradução automática

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

Dê um Jumpstart no Now Assist para criadores

O Acelerador de início rápido do Now Assist para criadores fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Now Assist para Creator.

Visão geral do acelerador

O Jumpstart seu Now Assist para Creator fornece aos clientes de impacto uma visão geral do Now Assist para Creator e uma demonstração aplicada sobre como#usar recursos de IA generativa para reduzir o tempo de desenvolvimento de apps, aumentar a produtividade e melhorar as experiências gerais de codificação. Este acelerador demonstrará os recursos do Now Assist para Creator e fornecerá os principais recursos e práticas principais para começar.

Para obter informações adicionais sobre o recurso, consulte Plug-in do Now Assist para criadores

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar plug-ins relacionados

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral do Now Assist para Creator
- Demonstração aplicada do Now Assist para Creator
  - Texto para o Criador da aplicação
  - Playbook Assist
  - Recomendação de fluxo
  - Now Assist no Construtor de catálogos
  - Now Assist para geração de código
- Orientação sobre como usar prompts de IA com sucesso
- Principais recursos e guias sobre práticas principais
- o acesso à instância temporária é fornecido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade de perguntas e Respostas relacionadas ao Now Assist para Criador

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administradores do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.	#	
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Dê um Jumpstart no Now Assist na Inteligência para documentos

Este acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Now Assist no Document Intelligence.

Visão geral do acelerador

O Now Assist no Document Intelligence (DocIntel) fornece Impact Clientes com uma visão geral e demonstração aplicada do Now Assist na funcionalidade DocIntel. Esta oferta ajuda os clientes a entender uma capacidade que é central para os agentes de IA e as habilidades do Now Assist. Ele também serve como um recurso valioso para desenvolvedores que criam fluxos de trabalho personalizados que envolvem documentos. Além disso, este acelerador inclui recursos-chave e guias de prática principais para ajudar os clientes a começar.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Guided, Guided Plus (SV ou PG), Advanced e Total.

Tradução automática

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

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar e configurar plug-ins relacionados
- Crie casos de uso de demonstração

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral dos benefícios e impacto do Now Assist no DocIntel
- Passo a passo da experiência do usuário final
- Demonstração técnica
  - Visão geral da configuração
  - Configuração
- Monitoramento de resultados com o Painel de análise
- Instância temporária com acesso fornecido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade de perguntas e Respostas relacionadas ao Now Assist no DocIntel.

Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Recomendado
Proprietário da plataforma - *Obrigatório*	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administrador(es) do sistema - *Obrigatório*	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.	#	
Proprietário(s) do processo - *Obrigatório*	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo: Incidente, mudança,	#	

Tradução automática

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

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Recomendado
	integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.		
Desenvolvedor(es) - *Recomendado*	Grava código para ServiceNow plataforma.		#
Parceiros de serviço confiáveis - *Recomendado*	Participa ServiceNow Impact Sessão(s) de coaching do acelerador para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos ou para clientes auto-hospedados.

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart no Now Assist no Virtual Agent

O Acelerador Jumpstart do Now Assist no Virtual Agent (VA) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Now Assist no Virtual Agent.

Visão geral do acelerador

O Jumpstart seu Now Assist no Virtual Agent fornece aos clientes de impacto uma visão geral e#demonstração aplicada que ajuda você a obter uma compreensão mais profunda de como começar a usar o Now Assist no VA. Este Acelerador orienta os clientes durante o processo de configuração, destacando#o potencial da IA generativa no espaço do Virtual Agent. Além disso, ele oferece recursos-chave e práticas principais para começar com confiança.

Para obter informações adicionais sobre o recurso, consulte Now Assist no Virtual Agent

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar plug-ins relacionados

Tradução automática

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

- Configurar o Now Assist no VA
- Crie casos de uso para demonstrar durante a sessão de coaching

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral dos recursos do sistema de base do Now Assist no VA
- Revisão da orientação imediata
- Demonstração aplicada de:
  - Pesquisa do Now Assist no VA
  - Ordenação do catálogo curva a curva
  - Nova página inicial do Designer do VA
  - Migração de tópico (para VA pré-existente)
  - Transferência do atendente com resumo do bate-papo
  - Emissão de relatórios
- Principais recursos e guias sobre práticas principais
- o acesso à instância temporária é fornecido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao Now Assist no VA

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administradores do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.	#	
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Tradução automática

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

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do cliente.

Dê um Jumpstart no Kit de habilidades do Now Assist

Este Acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Kit de habilidades do Now Assist.

Visão geral do acelerador

Seu kit de habilidades do Now Assist fornece Impact Clientes com uma visão geral dos recursos e capacidades do Kit de habilidades do Now Assist. Por meio de uma#demonstração aplicada, destacamos a#criação de um caso de uso simples e personalizado, como Análise de sentimento, ilustrando como o Kit de habilidades permite que os clientes aproveitem todo o potencial do Now LLM e da plataforma combinados para suas necessidades exclusivas. Este Acelerador fornece aos clientes os principais recursos e guias de práticas principais para começar.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Guided, Guided Plus (SV ou PG), Advanced e Total.

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar o Kit de habilidades do Now Assist

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral dos recursos e recursos do Kit de habilidades e do Kit de dados do Now Assist
- Demonstração aplicada do Kit de habilidades do Now Assist:
  - Configuração da habilidade de análise de sentimento
  - ▪ Assistência de prompt
    - Configuração de habilidade
    - Implantação
- Principais recursos e guias sobre práticas principais
- 30 dias de acesso à instância temporária são fornecidos

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional na solicitação do cliente, até 60 minutos)

Tradução automática

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

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administradores do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.	#	
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart na Análise da plataforma

O Acelerador de análise do Jumpstart sua plataforma fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Análise da plataforma.

Visão geral

O Jumpstart sua análise de plataforma fornece aos clientes do Impacto uma visão geral da Análise de plataforma e a capacidade de melhorar significativamente a qualidade, a eficiência e o custo da entrega de serviços. Uma demonstração aplicada da configuração, recursos e análise de relatórios e do Performance Analytics por meio de uma instância temporária, bem como das principais práticas sobre como começar, está incluída.

Tradução automática

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

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisionamento de uma instância temporária
- Instalação de pacotes de conteúdo de análise da plataforma - foco ITSM

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração da Análise da plataforma
- Revise a arquitetura da Análise da plataforma
- Práticas recomendadas de indicador de tendência e atraso
- Discutir as diferenças entre emissão de relatórios e Performance Analytics
- Trinta dias de acesso à instância temporária

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Análise da plataforma

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow Executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead(s) de relatório (obrigatório)	Reúne-se com ServiceNow Consultor do Acelerador de impacto, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Proprietário(s) do processo/serviço (recomendado)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Acelerador de impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação das recomendações da Análise da plataforma nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart na Inteligência preditiva

O Acelerador Jumpstart sua Inteligência preditiva (PI) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Inteligência preditiva e da estrutura de cluster.

Visão geral

O Jumpstart sua Inteligência preditiva fornece aos clientes de impacto uma visão geral dos recursos, benefícios e resultados de aprendizado de máquina (ML) da Inteligência preditiva. Uma visão geral das quatro estruturas de PI com uma demonstração aplicada de Clustering é oferecida. Casos de uso específicos, uma visão geral da configuração e os principais recursos para permitir que os clientes alcancem seus objetivos de automação são destacados.

Para obter informações relacionadas, consulte Inteligência preditiva ou Definir configurações avançadas para suas soluções DE ML Para obter mais informações sobre parâmetros de cluster.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar e configurar recursos de Inteligência preditiva

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

Tradução automática

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

- Recursos, benefícios e resultados da Inteligência preditiva
- Visão geral das estruturas de PI:
  - Classificação
  - Clustering
  - Semelhança
  - Regressão
- Demonstração da estrutura de cluster com casos de uso específicos
- Demonstração de configuração
- Discussão sobre como treinar, testar e monitorar resultados
- Interpretação dos resultados e identificação das próximas etapas

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Inteligência preditiva

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Tradução automática

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

Exceções

Este Impact Accelerator, em sua totalidade ou em partes das Atividades do Impact Accelerator, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações de Inteligência preditiva nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart na Mineração de processos

O Acelerador de mineração de processos do Jumpstart fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da mineração de processos.

Visão geral

O Jumpstart sua Mineração de processos fornece aos clientes do Impacto uma visão geral abrangente da Mineração de processos para visualizar e analisar seus#processos de negócios. Por meio de uma demonstração aplicada, ilustramos como as organizações podem#identificar ineficiências, gargalos e áreas de#possível automação, garantindo resolução oportuna e desempenho otimizado. Esta oferta equipa os nossos clientes com Essential ServiceNow#Recursos e guias de prática principais sobre#como começar a usar a Mineração de processos. Para obter mais informações sobre Mineração de processos, consulte Mineração de processos .

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Instale plug-ins de Mineração de processos
- Criar e executar projetos do sistema de base

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Uma visão geral dos recursos de Mineração de processos
- Demonstração de:
  - Espaço de mineração de processos
  - Relatórios de mineração de processos
- Detalhamento técnico: Projetos de ajuste
- Principais guias de prática e recursos
- 30 dias de acesso à instância temporária são fornecidos.

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à mineração de processos

Tradução automática

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

Recursos solicitados do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead(s) de relatório (obrigatório)	Reúne-se com ServiceNow Consultor do Acelerador de impacto, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Proprietário(s) do processo/serviço (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Lead(s) de processo (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável.
Gerente(s) de serviço (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para#uso interno).

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações de Mineração de processos nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Dê um Jumpstart no Mapeamento de serviços

O Acelerador de Mapeamento de serviços do Jumpstart fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Mapeamento de serviços.

Tradução automática

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

Visão geral do acelerador

O Jumpstart que o Mapeamento de serviços fornece Impact Clientes com uma visão geral e demonstração aplicada do Mapeamento de serviços. Este Acelerador se concentra nas técnicas básicas de Mapeamento de serviços e em vários métodos de mapeamento. As possibilidades e capacidades do Mapeamento de serviços são destacadas, fornecendo os principais recursos e as principais práticas para começar.

Para obter mais informações sobre o recurso, consulte Mapeamento de serviços .

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

O que você obtém

Preparação da sessão

- Prepare uma instância de demonstração
- Ativar plug-ins relacionados ao Mapeamento de serviços

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral do Mapeamento de serviços
- Revisar métodos de mapeamento:
  - Baseado em ML
  - Baseado em marcador
  - De cima para baixo
- Demonstração dos recursos e capacidades do Mapeamento de serviços
- Principais recursos e guias sobre práticas principais

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao Mapeamento de serviços

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Mapeamento de serviços	Trabalha com proprietários de aplicações DE TI para determinar serviços de aplicações críticos. Auxilia no planejamento, na criação	#	

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
	e no teste do Mapeamento de serviços. Revise o log de erros do SM diariamente para verificar se há correções necessárias.		
Administradores do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow Versões de software fornecendo tarefas de configuração R e recursos.	#	
Responsáveis pelo serviço de aplicações de TI	Fornece as informações necessárias para o mapeamento bem-sucedido de um serviço de aplicativos para o administrador de mapeamento de serviços e os administradores do sistema. Preenche e mantém registros de serviço de aplicações.		#
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Dê um Jumpstart na jornada de IA da ServiceNow

O Acelerador de jornada do Jumpstart sua IA (Inteligência artificial) fornece orientação para iniciar sua jornada de hiperautomação com ServiceNow Capacidades de IA da plataforma.

Visão geral do acelerador

Dê início rápido ao seu ServiceNow A jornada com IA fornece aos clientes do impacto uma visão geral do ServiceNow catálogo de recursos de IA e automação para permitir que você inicie sua jornada de hiperautomação e transforme os processos de negócios e a experiência do usuário. Isso inclui a criação de uma jornada de maturidade da IA personalizada com ServiceNow Capacidades de IA alinhadas com seus objetivos e objetivos estratégicos, bem como Aceleradores de IA de impacto recomendados para agilizar o tempo de retorno.

Tradução automática

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

Este recurso está disponível para pacotes como Impact Avançado e. Impact Total junto com Impact Pacote guiado e Valor estratégico ou Governança da plataforma, como complemento.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar e executar Descoberta de automação .
- Avalie a maturidade atual da IA

Sessão de coaching do cliente nº 1

- Definir expectativas do acelerador
- Discutir objetivos e objetivos estratégicos

Sessão de coaching do cliente nº 2 (até 90 minutos)

Revisão de:

- ServiceNow Plano gráfico com IA
- Jornada de maturidade da IA
- Oportunidades de automação
- Plano de ação estratégica de IA
- Aceleradores de IA de impacto

Sessão de coaching do cliente nº 3#(opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à jornada da IA

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Pacote executivo: CTO, CIO (obrigatório)	Responsável pelo geral ServiceNow roadmap.
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Arquitetos empresariais (obrigatório)	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) (obrigatório)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Gerente da Central de serviços (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços.
Proprietário(s) da aplicação (recomendado)	Gerencia ServiceNow aplicações (por exemplo, ServiceNow Responsável pelo HRSD).
Proprietário(s) do serviço de aplicações (recomendado)	Gerencia todas as aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, Gestão de incidentes ou responsável pela aplicação de RH).
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Impact Accelerator, em sua totalidade ou em partes das Atividades do Impact Accelerator, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

ServiceNow Não é responsável por implementar recomendações de jornada de IA nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Impulsione sua Gestão estratégica de portfólios - Espaço de projetos

Este acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades dos espaços de trabalho de projeto na Gestão estratégica de portfólios (SPM).

Visão geral do acelerador

Impulsionar seu SPM - Espaço de projeto fornece Impact Clientes com uma visão geral abrangente das possibilidades e capacidades do Espaço de projetos no SPM. Nosso objetivo é demonstrar a preparação e implementação do Espaço de Projeto, para garantir a configuração adequada dos dados de fundação que permita uma exibição consolidada dos

Tradução automática

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

projetos e das informações associadas. Além disso, este acelerador inclui recursos-chave e guias de prática principais para ajudar os clientes a começar.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Guided, Guided Plus (SV ou PG), Advanced e Total.

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ative e configure os componentes aplicáveis dos Espaços de trabalho do projeto no SPM

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Demonstração e visão geral dos espaços de trabalho do projeto
- Como definir espaços de projeto no SPM para o sucesso:
  - Instalação e configuração
  - Discussão de alto nível sobre dados básicos
- Passo a passo dos principais recursos
- Sugestões para as próximas etapas de reimplementação
- Instância temporária com acesso fornecido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas aos espaços de trabalho do projeto no SPM.

Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Recomendado
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administrador(es) do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.	#	
Outra(s) função(ões) do cliente	Principais partes interessadas responsáveis pela Gestão de	#	

Tradução automática

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

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Recomendado
	projetos. Gerente de projetos/ gerente de recursos - indivíduos responsáveis por fazer solicitações de recursos e/ou colaborar na alocação e planejamento de recursos.		
Desenvolvedor(es)	Grava código para ServiceNow plataforma.		#
Parceiro(s) de serviço confiável(s)	Participa ServiceNow Impact Sessão(s) de coaching do acelerador para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Impulsione seu Espaço de operações de serviços

Este Acelerador ilustra uma demonstração das possibilidades e capacidades do Espaço de operações de serviços.

Visão geral

O Acelerador Jumpstart seu Espaço de operações de serviços fornece aos clientes do Impacto uma visão geral do Espaço de operações de serviços, que visa fornecer um espaço unificado para as operações diárias da Gestão de serviços DE TI (ITSM). Uma demonstração aplicada das possibilidades e capacidades por meio de uma instância clonada temporária e das principais práticas para começar está incluída.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Configuração do Espaço de operações de serviços

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativar e configurar o Espaço de operações de serviços

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Trinta dias de acesso às instâncias temporárias

Tradução automática

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

Revisão de:

- Visão geral da estratégia do espaço
- Demonstração do Espaço de operações de serviços
  - Gerencie incidentes, problemas e interações facilmente com uma navegação unificada
  - Crie alertas acionáveis para reduzir o tempo médio de resolução
  - Melhore a experiência geral do funcionário com exibições personalizadas e configuráveis
  - Colabore entre as equipes para resolver problemas com mais rapidez
- Principais recursos e guias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para uma sessão de Perguntas e respostas relacionada ao Espaço de operações de serviços

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Gerente da Central de serviços DE TI (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI.
Agente(s) da Central de serviços (recomendado)	Especialistas no assunto responsáveis pelas operações diárias de ITSM.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Acelerador de impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

Tradução automática

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

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart no Espaço de operações de serviços — Setor público dos EUA

Este Acelerador ilustra uma demonstração das possibilidades e capacidades do Espaço de operações de serviços.

Visão geral

O Acelerador Jumpstart Your Service Operations Workspace - US Public Sector Accelerator fornece aos clientes do IMPACT uma visão geral do Espaço de operações de serviços, que tem como objetivo fornecer um espaço unificado para as operações diárias de ITSM (IT Service Management, Gestão de serviços de TI). Um tour guiado das possibilidades e capacidades e principais práticas para começar está incluído.

Para obter mais informações sobre o produto, consulte https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest

Nota: Este Acelerador está disponível em Guided, Advanced e Total Packages.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Trinta dias de acesso ao consultor técnico

Revisão de:

- Visão geral da estratégia do espaço
- Demonstração do Espaço de operações de serviços
  - Gerencie incidentes, problemas e interações facilmente com uma navegação unificada
  - Crie alertas acionáveis para reduzir o tempo médio de resolução
  - Melhore a experiência geral do funcionário com exibições personalizadas e configuráveis
  - Colabore entre as equipes para resolver problemas com mais rapidez
- Principais recursos e guias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao Espaço de operações de serviços

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Gerente da Central de serviços DE TI (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI.
Agente(s) da Central de serviços (recomendado)	Especialistas no assunto responsáveis pelas operações diárias de ITSM.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa de sessões de coaching do Impact Accelerator da ServiceNow para entender as práticas principais e potencialmente dar suporte ao cliente daqui para frente.

Exceções

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para#uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Gestão estratégica de portfólios – Espaço de planejamento

O Acelerador Jumpstart Your Strategic Portfolio Management – Planning Workspace fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades dos espaços de planejamento na Gestão estratégica de portfólios (SPM).

Visão geral

Impulsione sua Gestão estratégica de portfólios (SPM) - Espaço de planejamento fornece aos clientes do Impacto uma visão geral abrangente das possibilidades e capacidades dos Espaços de planejamento no SPM. Nosso objetivo é demonstrar como você pode receber visibilidade clara para gerenciar e priorizar itens de trabalho de forma eficaz e garantir que eles estejam alinhados com seus objetivos estratégicos gerais. Nosso objetivo é fornecer a você uma compreensão de como o Espaço de Planejamento pode melhorar a qualidade, a eficiência e os custos da entrega de serviços.

Para obter informações adicionais sobre o SPM, consulte Gestão estratégica de portfólios .

Nota: Este Acelerador está disponível em Guided, Advanced e Total Packages.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Preparação da sessão

Tradução automática

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

- Provisione uma instância temporária
- Ative e configure os componentes aplicáveis dos Espaços de trabalho de planejamento no SPM

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração dos espaços de planejamento
- Definição de espaços de planejamento no SPM para o sucesso:
  - Instalação e configuração de Espaços de planejamento
  - Discussão de alto nível sobre dados de base/dependente
- Percorrer os principais recursos
- Revise a prontidão dos negócios
- Revise o acompanhamento de uso e as principais práticas de manutenção
- Trinta dias de acesso à instância temporária

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Gestão estratégica de portfólios (SPM) - Espaço de planejamento

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow Executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Outra(s) função(ões) do cliente (obrigatório)	Principais partes interessadas responsáveis pela gestão de produtos e portfólios.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Tradução automática

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

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação das recomendações do Espaço de planejamento do SPM nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Impulsione sua Gestão estratégica de portfólios - Espaço de gestão de recursos

O Acelerador Jumpstart sua Gestão estratégica de portfólios (SPM) – Espaço de gestão de recursos fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades dos espaços de gestão de recursos no SPM.

Visão geral do acelerador

Jumpstart seu Jumpstart seu Strategic Portfolio Management - Resource Management Workspace fornece Impact Clientes com uma visão geral abrangente das possibilidades e capacidades do Espaço de gestão de recursos no SPM. Nosso objetivo é demonstrar como os clientes podem entender como preparar e implementar o Espaço de gestão de recursos, garantindo a configuração correta dos dados de base, permitindo uma exibição consolidada de suas alocações de recursos e solicitações de recursos. Este Acelerador oferece recursos importantes e guias de prática principais para começar.

Para obter mais informações sobre Gestão de recursos, consulte Gestão de recursos clássica .

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ative e configure os componentes aplicáveis dos Espaços de trabalho de gestão de recursos no SPM

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Demonstração e visão geral dos espaços de gestão de recursos
- Como definir espaços de gestão de recursos no SPM para obter sucesso
  - Instalação e configuração
  - Discussão de alto nível sobre dados básicos
- Passo a passo das principais capacidades
- Sugestões para as próximas etapas de reimplementação
- o acesso à instância temporária é fornecido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao Espaço de gestão de recursos no SPM

Tradução automática

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

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administradores do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.	#	
Partes interessadas	Principais partes interessadas responsáveis pela Gestão de recursos. Por exemplo, gerente de projetos/gerente de recursos - indivíduos responsáveis por fazer solicitações de recursos e/ou colaborar na alocação e planejamento de recursos.	#	
Desenvolvedores	Grava código para a plataforma ServiceNow.		#
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do cliente.

Dê um Jumpstart na Gestão de assinaturas

Este acelerador fornece uma demonstração de como gerenciar com eficiência seu ServiceNow Assinaturas na aplicação Gestão de assinaturas.

Tradução automática

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

Visão geral do acelerador

O Jumpstart que sua Gestão de assinaturas fornece Impact Clientes com uma#visão geral dos principais recursos e recursos da Gestão de assinaturas. Esta oferta explora as principais funcionalidades e as principais práticas para ajudar os clientes a entender como gerenciar proativamente suas assinaturas usando a aplicação Gestão de assinaturas. Além disso, este Acelerador inclui recursos importantes para começar a usar ServiceNow Gestão de assinaturas.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Guided, Guided Plus (SV ou PG), Advanced e Total.

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar e configurar plug-ins relacionados

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- O que é Gestão de assinaturas?
- Demonstração de capacidades e recursos da aplicação Gestão de assinaturas
  - Atribuir grupos a assinaturas
  - Mapear tabelas e aplicações personalizadas
  - Aloque direitos disponíveis
- Revise as principais práticas e as diretrizes de implementação
- Instância temporária com acesso de 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Gestão de assinaturas da ServiceNow

Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Lidera os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com o. ServiceNow roadmap e estratégia de negócios e contribuem para a governança da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando a manutenção da aplicação, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Administrador de uso (recomendado)	Administra a alocação de assinaturas adquiridas.

Tradução automática

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

Recurso do cliente	Responsabilidades
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa de um ou mais ServiceNow Sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e oferecer suporte aos clientes.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart no Painel de sucesso

Demonstração do que é possível com o Painel de sucesso usando seus dados por meio de uma instância temporária.

Visão geral

O Painel Jumpstart Your Success fornece aos clientes do Impacto uma visão geral do Painel de sucesso, que tem como objetivo ajudar os clientes a obter visibilidade sobre suas métricas de sucesso de produtos de ITSM e/ou RH. Ele inclui uma demonstração aplicada do Painel de sucesso, um tour guiado de seus recursos e benefícios por meio de uma instância temporária que contém seus dados clonados e práticas principais para começar.

Oferecido de acordo com o aplicável Descrição do acelerador de impacto

O que você obtém

Instância temporária (com dados de instância clonados)

- Provisionamento de uma instância temporária
- Habilitação e configuração do Painel de sucesso

Sessão de coaching nº 1 (até 60 minutos)

- Fornecer visão geral da estratégia de emissão de relatórios
- Demonstre o Painel de sucesso do ITSM na instância temporária
  - KPIs de qualidade de desempenho
  - KPIs de qualidade de serviço
  - Visão geral da configuração
- Principais recursos e guias
- Inclui 30 dias de acesso à instância temporária e um consultor técnico

Sessão de coaching nº 2 (opcional – até 60 minutos)

Tradução automática

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

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao painel do CIO

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema- Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Lead de relatório - Recomendado	Reúne-se com o consultor do Impact Accelerator da ServiceNow, dá acesso aos recursos necessários e conduz as ações do compromisso.
Desenvolvedores- Opcional	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis- Recomendado	Participa do Impact Accelerator da ServiceNow para entender as práticas principais e potencialmente dar suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte o aplicável Descrição do acelerador de impacto.

Exceções

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável por implementar recomendações do Painel de sucesso em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart no Painel de sucesso — Setor público dos EUA

Demonstração do que é possível com o Painel de sucesso por meio de uma instância de demonstração.

Visão geral

O painel Jumpstart Your Success fornece aos clientes do setor público dos EUA uma visão geral do painel de sucesso, que tem como objetivo ajudar os clientes a obter visibilidade de suas métricas de sucesso de produtos de ITSM e/ou RH. Ele inclui uma demonstração do Painel de sucesso, um tour guiado de seus recursos e benefícios e as principais práticas para começar.

O que você obtém

Sessão do cliente nº 1 (até 60 minutos)

Revisão de:

Tradução automática

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

- Visão geral da estratégia de emissão de relatórios
- Demonstração do Painel de sucesso, incluindo:
  - KPIs de visão geral de desempenho
  - KPIs de qualidade de serviço
  - Visão geral da configuração
- Principais recursos e guias
- Trinta Dias de acesso ao consultor técnico

Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente – até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao Painel de sucesso

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma da ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema- Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Lead de relatório - Recomendado	Reúne-se com o consultor do Impact Accelerator da ServiceNow, dá acesso aos recursos necessários e conduz as ações do compromisso.
Parceiros de serviço confiáveis- Recomendado	Participa do Impact Accelerator da ServiceNow para entender as práticas principais e potencialmente dar suporte ao cliente no futuro.
Desenvolvedores- Opcional	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Exceções

A ServiceNow não é responsável por implementar recomendações do Painel de sucesso em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart na Inteligência para tarefas

O Acelerador de Inteligência de tarefas do Jumpstart fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Inteligência de tarefas.

Visão geral

O Jumpstart sua Inteligência de tarefas permite que os clientes aproveitem a Inteligência de tarefas para infundir aprendizado de máquina nos#processos de gestão de casos do cliente para melhorar significativamente a experiência do cliente e do agente. Este Acelerador fornece uma visão geral da arte do possível com Inteligência de tarefas, incluindo uma demonstração aplicada de capacidades#, bem como as principais práticas sobre como

Tradução automática

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

começar. Para obter mais informações sobre Inteligência para tarefas, consulte Inteligência para tarefas .

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Ativar e configurar Inteligência para tarefas
- Analisar dados do caso atual

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Uma visão geral da Inteligência para tarefas e da configuração da solução:
  - Categorização automática
  - Detecção de idioma
  - Análise de sentimento
- Demonstração de funcionalidade e ajuste
- Discutir as principais práticas de limpeza de dados
- Principais recursos e guias
- 30 dias de acesso à instância temporária são fornecidos.

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao Inteligência de tarefas

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Gerentes da Central de serviços (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços.
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Agente(s) do Atendimento ao cliente (recomendado)	Especialista no assunto responsável ServiceNow Atendimento ao cliente.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para#uso interno).

ServiceNow Não é responsável por implementar recomendações de Inteligência de tarefas nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart no upgrade

Orientação sobre planejamento e preparação de upgrades

Visão geral do acelerador

O Jumpstart seu upgrade fornece aos clientes de impacto orientações, dicas e ferramentas para executar um upgrade da ServiceNow. Ele permite que os clientes façam upgrade, ajudando-os a entender as principais práticas, bem como dando a eles a oportunidade de ver como é a instância atualizada em uma instância temporária.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Avaliação de upgrade

- Provisionamento de uma instância temporária pré-atualizada
- Avaliação de upgrade usando o ServiceNow HealthScan

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)

Revisão de:

Tradução automática

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

- Instância temporária
- Fazer upgrade das principais práticas
- Revisão da avaliação de upgrade
- Orientação para logs ignorados
- Notas de versão e PRBs conhecidos
- Utilização do Automated Testing Framework (ATF)
- Plano de projeto de upgrade de exemplo

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a upgrades
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas e avaliação de upgrade

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead de upgrade - obrigatório	Especialista no assunto responsável pelo upgrade da plataforma ServiceNow.
Administrador(es) do sistema-Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Arquitetos empresariais - Recomendado	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Acelerador de impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

A ServiceNow não é responsável pela implementação do upgrade aplicável nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart no upgrade — Setor público dos EUA

Orientação sobre planejamento e preparação de upgrades

Tradução automática

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

Visão geral

O Jumpstart seu upgrade fornece aos clientes do setor público dos EUA orientações, dicas e ferramentas para executar um upgrade da ServiceNow. Ele permite que os clientes façam upgrade, ajudando-os a entender as principais práticas, bem como dando a eles a oportunidade de ver como é uma instância atualizada para a versão mais recente.

O que você obtém

Sessão do cliente nº 1 (até 60 minutos)

Revisão de:

- Fazer upgrade das principais práticas
- Orientação para logs ignorados
- Notas de versão e PRBs conhecidos
- Utilização do Automated Testing Framework (ATF)
- Plano de projeto de upgrade de exemplo
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a upgrades

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead de upgrade - obrigatório	Especialista no assunto responsável pelo upgrade da plataforma ServiceNow.
Administrador(es) do sistema- Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Enterprise Architect(s)- Recomendado	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es)- Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação do upgrade aplicável nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart no seu Virtual Agent

Este acelerador fornece orientação sobre como obter benefícios com o ITSM Virtual Agent.

Tradução automática

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

Visão geral

O Jumpstart Your Virtual Agent fornece aos clientes do impacto uma demonstração aplicada dos recursos do ITSM Virtual Agent. Isso inclui uma visão geral técnica de como configurar o ITSM Virtual Agent, recursos, treinamento e serviços disponíveis para implementar com sucesso o ITSM Virtual Agent. O objetivo é ajudar os clientes a remover barreiras e acelerar a adoção do Virtual Agent, demonstrando os recursos do ITSM Virtual Agent em uma instância temporária, que é um clone do ambiente de produção selecionado pelo cliente.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Ativação do Virtual Agent

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação do plug-in do Virtual Agent
- Execução de recomendações de tópicos do Virtual Agent e ferramentas relacionadas
- Ativação de tópicos principais
- Ferramenta de colaboração e configuração de demonstração do atendente

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 120 minutos)

Revisão de:

- O que é o Virtual Agent
- Demonstração aplicada
- Visão geral do processo
- Revisar "O que foi feito"
- Plug-ins
- Recomendações de tópicos do Virtual Agent e ferramentas relacionadas
- Principais recursos de implementação

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao ITSM Virtual Agent
- Forneça orientação adicional sobre recursos e processos de implementação, plug-ins e descobertas

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
ITSM Virtual Agent Lead - obrigatório	Especialista no assunto responsável pela implementação do ITSM Virtual Agent.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Gerente da Central de serviços de TI - Recomendado	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI.
Administrador(es) do sistema - Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Arquitetos empresariais - Recomendado	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Acelerador de impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do ITSM Virtual Agent nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Impulsione seu Virtual Agent- Acelerador público dos EUA

Orientação sobre como aproveitar os benefícios do ITSM Virtual Agent

Visão geral

O Jumpstart seu Virtual Agent fornece aos clientes do setor público dos EUA uma demonstração dos recursos do ITSM Virtual Agent. Isso inclui uma visão geral técnica de como configurar o ITSM Virtual Agent, recursos, treinamento e serviços disponíveis para implementar com sucesso o ITSM Virtual Agent. O objetivo é ajudar os clientes a remover barreiras e acelerar a adoção do Virtual Agent, demonstrando os recursos do ITSM Virtual Agent.

O que você obtém

Sessão do cliente nº 1 (até 120 minutos)

Revisão de:

- O que é o Virtual Agent
- Demonstração de capacidades
- Visão geral do processo
- Revisar "O que foi feito"

Tradução automática

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

- Plug-ins
- Recomendações de tópicos do Virtual Agent e ferramentas relacionadas
- Principais recursos de implementação
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao ITSM Virtual Agent

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
ITSM Virtual Agent Lead - obrigatório	Especialista no assunto responsável pela implementação do ITSM Virtual Agent.
Gerente da Central de serviços de TI - Recomendado	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI.
Administrador(es) do sistema - Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Arquitetos empresariais - Recomendado	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do ITSM Virtual Agent nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um Jumpstart na Automação de fluxos de trabalho: playbooks

Este acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades dos Playbooks no Workflow Studio.

Visão geral do acelerador

Inicie sua Automação de fluxo de trabalho: O Playbooks fornece Impact Clientes com uma visão geral e demonstração aplicada do Workflow Studio e seu recurso Playbooks. Esta sessão reduz o atrito e torna a ferramenta acessível a usuários de todos os níveis de habilidade. Os clientes aprendem a gerenciar e criar seus próprios playbooks, gerando maior eficiência em seus processos de negócios. Além disso, este acelerador inclui recursos-chave e guias de prática principais para ajudar os clientes a começar.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Guided, Guided Plus (SV ou PG), Advanced e Total.

Tradução automática

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

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativar e configurar Playbooks

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- O que são Playbooks?
- Por que usar Playbooks?
- Principais recursos do Playbook
- Demonstração de Playbooks e recursos associados
- Instância temporária com acesso fornecido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a playbooks no Workflow Studio.

Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Recomendado
Proprietário da plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos Administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe à estratégia de negócios e ao roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administrador(es) do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.	#	
Proprietário(s) do processo	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (exemplo: Incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.	#	

Tradução automática

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

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Recomendado
Desenvolvedor(es)	Grava código para ServiceNow plataforma.		#
Parceiros de serviço confiáveis -	Participa ServiceNow Impact Sessão(s) de coaching do acelerador para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos ou para clientes auto-hospedados.

ServiceNow Não é responsável pela implementação de recomendações em instâncias de não produção ou produção do Cliente.

Dê um TuneUp na Pesquisa com IA

Este acelerador fornece orientação sobre como ajustar a Pesquisa inteligente artificial (IA) para otimizar o desempenho e o valor.

Visão geral

O TuneUp Your AI Search Accelerator fornece aos clientes de impacto uma avaliação do desempenho da Pesquisa com IA e orientação prescritiva para otimizar os resultados e melhorar a experiência do usuário final. Está incluída uma avaliação da arquitetura e configuração da Pesquisa com IA, ajuste da Pesquisa com IA, uma visão geral da análise da Pesquisa com IA e orientação prescritiva sobre como otimizar o desempenho.

Consulte Pesquisa com IA Para obter informações adicionais sobre a Pesquisa com IA.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Avaliação da Pesquisa com IA

- Provisionamento de uma instância temporária
- Atualizações do plug-in Pesquisa com IA
- Avaliação do estado atual das configurações e do desempenho da Pesquisa com IA

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Tradução automática

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

Revisão de:

- Principais práticas de configuração e arquitetura da Pesquisa com IA
- Ajuste da Pesquisa com IA (dicionário de sinônimos e regras de consulta)
- Visão geral da análise da Pesquisa com IA
- Orientação prescritiva para otimizar o desempenho

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao desempenho da Pesquisa com IA

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Virtual Agent Lead (obrigatório)	Especialista no assunto responsável ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (obrigatório)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Impact Accelerator, em sua totalidade ou em partes das Atividades do Impact Accelerator, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável por implementar nenhuma das mudanças de configuração recomendadas em sua instância de produto em fase de desenvolvimento ou de produção.

Tradução automática

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

Ajuste seu Configuration Management Database

O Acelerador TuneUp Your Configuration Management Database (CMDB) fornece informações e orientações para melhorar a integridade do CMDB.

Visão geral

O TuneUp Your CMDB fornece aos clientes de impacto uma análise de áreas problemáticas comuns do CMDB por meio do HealthScan, juntamente com recomendações sobre como lidar com essas descobertas. Ele ajuda a obter informações sobre a integridade do CMDB e as principais práticas e, por fim, tem como objetivo ajudar você a melhorar a eficácia da base de dados da instância. Consulte Gestão de configuração Para obter informações sobre o CMDB.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Avaliação do CMDB

- Provisionamento de uma instância temporária
- Avaliação do CMDB usando o ServiceNow HealthScan

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

- Instância temporária
- Cartão de pontuação do CMDB
- Áreas problemáticas ou deficientes
- Ações recomendadas para corrigir

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a descobertas do CMDB
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas e o cartão de pontuação do CMDB

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
CMDB Lead/Gerenciador de configuração - Obrigatório	Especialista no assunto responsável pela manutenção do CMDB
Administrador(es) do sistema - Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Arquitetos empresariais - Recomendado	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Acelerador de impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

A ServiceNow não é responsável por implementar nenhuma das mudanças de configuração recomendadas do CMDB nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um TuneUp na Central do funcionário

O Acelerador do TuneUp Your Employee Center fornece orientação sobre como manter e controlar seu ServiceNow Integridade da Central do funcionário para otimizar o valor.

Visão geral do acelerador

Sua Central do funcionário fornece Impact Clientes com uma avaliação da implementação atual da Central do funcionário. Por meio de uma análise cuidadosa, oferecemos informações e recomendações valiosas para melhorar a integridade de sua implementação, fornecendo uma oportunidade de entender o valor inexplorado onde recursos aprimorados ainda não foram implantados. Este Acelerador equipa os nossos clientes com o Essential ServiceNow Guias de recursos e práticas principais sobre como melhorar a adoção e o uso da Central do funcionário.

Para obter informações adicionais, confira Central do funcionário .

Este recurso está disponível para pacotes como Impact Avançado e. Impact Total junto com Impact Pacote guiado e Valor estratégico ou Governança da plataforma, como complemento.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisione uma instância temporária
- Execute o HealthScan

Tradução automática

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

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral das capacidades avançadas da Central do funcionário
- Revisão das descobertas do HealthScan
- Discussão das principais atividades de manutenção
- Principais recursos e guias sobre práticas principais
- 30 dias de acesso à instância temporária

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Central do funcionário

Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente são solicitados. O número específico de recursos fornecidos é Acelerador e específico do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades	Necessários	Opcional
Responsável pela plataforma	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.	#	
Administradores do sistema	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.	#	
Especialistas em UX e OCM	Principais partes interessadas para experiência do usuário e gestão de mudanças organizacionais.		#
Desenvolvedores	Grava código para ServiceNow plataforma.		#
Outras funções do cliente	Outras funções do cliente		#
Parceiros de serviço confiáveis	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.		#

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Tradução automática

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

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um TuneUp na Gestão de ativos de hardware - HAM

O Acelerador TuneUp Your Hardware Asset Management (HAM) fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade do Hardware Asset Management para otimizar o valor.

Visão geral

O TuneUp#Your Hardware Asset Management fornece aos clientes de impacto uma avaliação da implementação atual do HAM. Este Acelerador inclui uma#demonstração aplicada dos recursos do HAM para padronizar o ciclo de vida do ativo. Os clientes obtêm assistência para obter melhores informações sobre seu investimento em HAM e#recebem práticas líderes sobre como aumentar a adoção e o uso da melhor forma.

Consulte Gestão de ativos de hardware - HAM Para obter informações adicionais sobre o HAM.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisionamento de uma instância temporária
- Portfólio do HAM HealthScan em execução
- Instalando ou atualizando o plug-in do HAM

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

- Inclui o seguinte:
  - Visão geral dos recursos e recursos avançados do HAM
  - Revisar descobertas do HealthScan
  - Fornecer guias e recursos de práticas principais
- O acesso à instância temporária provisionada é concedido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Gestão de ativos de hardware

Tradução automática

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

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Administrador(es) do CMDB (obrigatório)	Especialista no assunto responsável pela manutenção do CMDB.
Administrador(es) DO HAM (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o HAM.
Proprietário(s) do processo (recomendado)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Gerente(s) de serviço (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em alguns ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para#uso interno.

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações em instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Dê um TuneUp na IT Asset Management

Fornece orientação prescritiva para melhorar a integridade da Gestão de ativos de TI (ITAM).

Visão geral

Este acelerador fornece Impact Clientes com uma análise de áreas problemáticas comuns da Gestão de ativos de TI por meio do HealthScan, juntamente com recomendações sobre como lidar com essas descobertas. O objetivo é ajudar os clientes a entender como identificar áreas problemáticas na configuração do ITAM, incluindo uma revisão das

Tradução automática

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

principais áreas desafiadoras e das principais práticas sobre como corrigir as lacunas da melhor forma.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Avaliação da Gestão de ativos de TI

- Provisionamento de uma instância temporária
- Portfólio ITAM HealthScan em execução
- Análise das descobertas de integridade do ITAM

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)

- O acesso à instância temporária provisionada é concedido por 30 dias
- Revise o seguinte:
  - Importância da Gestão de ativos DE TI
  - Análise de integridade do ITAM
  - Problema priorizado ou áreas deficientes (até 3)
  - Principais práticas e ações recomendadas para corrigir lacunas

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Gestão de ativos DE TI

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Asset Manager (obrigatório)	Principal parte interessada da Gestão de ativos.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Tradução automática

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

Exceções

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para#uso interno).

ServiceNow Não é responsável pela implementação das recomendações da Gestão de ativos de TI nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um TuneUp na Descoberta do ITOM

Fornece informações e orientação para melhorar a integridade do Configuration Management Database (CMDB) por meio da Descoberta do IT Operations Management (ITOM).

Visão geral

O TuneUp Your ITOM Discovery fornece aos clientes do Impacto uma análise das áreas comuns de descoberta do ITOM por meio do HealthScan, juntamente com recomendações sobre como lidar com essas descobertas. Obtenha assistência para obter melhores informações sobre sua implementação do CMDB, incluindo uma revisão das principais áreas desafiadoras e práticas principais sobre como corrigir as lacunas da melhor forma.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Avaliação da Descoberta do ITOM

- Provisionamento de uma instância temporária
- Portfólio de verificação de integridade da Descoberta do ITOM realizado
- Análise das descobertas de integridade da Descoberta do ITOM

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)

- O acesso à instância temporária provisionada é concedido por 30 dias
- Revise o seguinte:
  - A importância da Descoberta e da integridade do CMDB
  - Análise de integridade da Descoberta do ITOM
  - Problema priorizado ou áreas deficientes (até 3)
  - Principais práticas e ações recomendadas para corrigir lacunas

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Descoberta do CMDB

Tradução automática

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

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Administrador da Descoberta (obrigatório)	Principal parte interessada da Descoberta.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para#uso interno).

ServiceNow Não é responsável pela implementação das recomendações de Descoberta do ITOM nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um TuneUp na Análise da plataforma

O Acelerador de Otimização de análise da plataforma fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade da Análise da plataforma para otimizar o valor.

Visão geral

O TuneUp Your Platform Analytics fornece aos clientes de impacto uma avaliação da implementação atual do Platform Analytics. Esta oferta inclui uma demonstração aplicada dos recursos da configuração avançada da Análise da plataforma, incluindo Performance Analytics, Espaços de trabalho e Análise da experiência do usuário. Nosso objetivo é ajudá-lo a obter melhores informações sobre seu investimento em Análise de plataforma e fornecer práticas líderes sobre como melhorar a adoção e a utilização.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com o aplicável ServiceNow Impact Descrições de pacote e acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Tradução automática

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

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisionamento de uma instância temporária
- Análise de verificação de integridade da Análise da plataforma
- Ativação e configuração de pacotes de conteúdo de análise da plataforma para uma das aplicações selecionadas, ITSM, SAM, SPM, CSM, ou RH

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstre a Análise da plataforma
- Configurar Análise da plataforma para o sucesso:
  - Revise as comparações com a implementação do sistema de base
  - Crie métricas e trabalhos personalizados
- Percorra o seguinte:
  - Tabela avançada e Performance Analytics
  - Espaço e recursos de experiência do usuário
- Discutir as principais práticas de limpeza e manutenção
- Trinta dias de acesso concedido à instância temporária

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas à Análise da plataforma

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow Executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead(s) de relatório (obrigatório)	Reúne-se com ServiceNow Consultor do Acelerador de impacto, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Proprietário(s) do processo/serviço (recomendado)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Desenvolvedores (recomendado)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Lead(s) de processo (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável.
Gerente(s) de serviço (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Acelerador de impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação das recomendações da Análise da plataforma nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Dê um TuneUp na Segurança

Orientação sobre segurança da plataforma

Visão geral

O TuneUp Your Security fornece aos clientes de impacto informações sobre as configurações de segurança da instância da ServiceNow existentes, as principais práticas de segurança da instância e uma demonstração sobre quais as configurações de segurança da instância podem ser habilitadas para aprimorar ainda mais a segurança da instância. O objetivo é ajudar os clientes a entender melhor as mudanças de configuração de segurança no contexto da orientação de segurança publicada da ServiceNow.

Nota: Este Acelerador está disponível em Guided, Advanced e Total Packages.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Avaliação de segurança

- Provisionamento de uma instância temporária
- Revisão da Central de segurança do cliente
- Avaliação da configuração de segurança usando o ServiceNow HealthScan
- Simulação de mudanças de configuração de segurança recomendadas na instância temporária

Tradução automática

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

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

- Instância temporária
- Orientação de configuração de segurança
- Pontuação do ISC
- Descobertas e recomendações
- Mudanças recomendadas simuladas na instância temporária

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas a configurações de segurança da instância

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Líder de segurança da ServiceNow - Obrigatório	Especialista no assunto responsável pela segurança da instância da ServiceNow.
Representante do CISO - obrigatório	Responsável pelas políticas, processos, práticas e tecnologias de segurança da organização. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar aos padrões de segurança.
Administrador(es) do sistema - Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Arquitetos empresariais - Recomendado	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o responsável pela plataforma a se alinhar aos padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de nenhuma das mudanças de configuração de segurança recomendadas nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Tradução automática

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

Dê um TuneUp no Software Asset Management

O Acelerador TuneUp Your Software Asset Management (SAM) fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade do Software Asset Management para otimizar o valor.

Visão geral

O TuneUp#Your Software Asset Management fornece aos clientes de impacto uma avaliação de sua implementação SAM atual. Este Acelerador inclui#uma#demonstração aplicada dos recursos SAM para reduzir os custos DE TI e limitar vários riscos#por meio do gerenciamento e otimização de ativos de software em todo o ciclo de vida do cliente. #Os clientes obtêm assistência para obter melhores informações sobre seu investimento em SAM e#recebem práticas líderes sobre como aumentar a adoção e o uso da melhor forma.

Consulte Software Asset Management Para obter informações adicionais sobre SAM.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisionamento de uma instância temporária
- Portfólio SAM HealthScan em execução
- Ativação de todos os plug-ins SAM Professional, incluindo o Software Asset Workspace
- Ativação da aplicação Verificação de integridade ITAM

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

- Inclui o seguinte:
  - Visão geral dos recursos e recursos avançados do SAM
  - Revise as descobertas da verificação de integridade e da verificação de integridade
  - Fornecer guia de práticas principais e recursos
- O acesso à instância temporária provisionada é concedido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e Respostas relacionadas ao Software Asset Management

Recursos do cliente solicitados

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Administrador(es) do CMDB (obrigatório)	Especialista no assunto responsável pela manutenção do CMDB.
Administrador(es) SAM (recomendado)	Especialista no assunto responsável pelo gerenciamento do SAM.
Proprietário(s) do processo (recomendado)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Gerente(s) de serviço (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Acesso/informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusões

Este Acelerador de Impacto, em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de Impacto, pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para#uso interno.

ServiceNow os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações em instâncias de subprodução ou produção de um cliente.

Ajuste seu Virtual Agent

Os Aceleradores do TuneUp Your Virtual Agent fornecem orientação para vários aspectos do Virtual Agent em sua plataforma da ServiceNow.

- Dê um TuneUp no Virtual Agent — Avaliação
- Seu Virtual Agent – NLU (Compreensão da linguagem natural)
- Seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho
- Seu Virtual Agent – UX (experiência do usuário)

Dê um TuneUp no Virtual Agent — Avaliação

O Acelerador TuneUp Your Virtual Agent - Assessment fornece orientação sobre como ajustar a configuração do Virtual Agent para otimizar o valor.

Tradução automática

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

Visão geral

O Acelerador de avaliação do TuneUp Your Virtual Agent fornece aos clientes de impacto uma avaliação do Virtual Agent com as principais práticas e orientações prescritivas para aprimorar a configuração do Virtual Agent. A leitura da avaliação do Virtual Agent, recomendações para melhorar os tópicos do Virtual Agent e explorar recursos adicionais projetados para otimizar o valor do Virtual Agent estão incluídos.

Consulte Virtual Agent Para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

Nota: Este Acelerador está disponível para Impact Pacotes avançados e totais.

Oferecido de acordo com o aplicável Pacote de impacto da ServiceNow e descrições do acelerador .

O que você obtém

Avaliação do Virtual Agent

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativar ou atualizar e configurar os plug-ins necessários
- Avaliando o estado geral do Virtual Agent

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Recomendações do Virtual Agent
- O que define um bom chatbot?
- Leitura da avaliação do Virtual Agent
- Demonstração de recomendações do Virtual Agent
- Identificar oportunidades de automação e desvio
- Principais recomendações e recursos de prática

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à avaliação do Virtual Agent

Recursos solicitados do cliente

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Virtual Agent Lead (obrigatório)	Especialista no assunto responsável ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow Executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da

Tradução automática

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

Recursos e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (obrigatório)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Impact Accelerator, em sua totalidade ou em partes das Atividades do Impact Accelerator, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

ServiceNow Não é responsável pela implementação de nenhuma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Seu Virtual Agent – NLU (Compreensão da linguagem natural)

TuneUp Your Virtual Agent - NLU (Natural Language Understanding) Accelerator fornece orientação sobre como ajustar modelos de NLU para otimizar o valor.

Visão geral

O Acelerador TuneUp Your Virtual Agent – NLU fornece aos clientes de impacto uma avaliação do design e do desempenho do modelo com orientação prescritiva para lidar e melhorar a experiência do Virtual Agent. Uma avaliação do estado atual dos modelos de NLU do Virtual Agent, uma visão geral das principais práticas, um detalhamento dos recursos de NLU e recomendações sobre como melhorar continuamente o desempenho estão incluídas.

Consulte Virtual Agent Para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

Nota: Este Acelerador está disponível em `Avançado e Total` pacotes.

Oferecido de acordo com o aplicável Pacote de impacto da ServiceNow e descrições do acelerador .

O que você obtém

Avaliação de NLU

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativar ou atualizar e configurar os plug-ins necessários
- Avalie o estado geral dos modelos de NLU

Tradução automática

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

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Visão geral do design do NLU
- Avaliação dos modelos de NLU atuais
- Principais práticas de NLU (enunciados, entidades e vocabulário de treinamento)
- Demonstre os recursos avançados do NLU
- Recomendações prescritivas para melhorar e manter modelos

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas a modelos de NLU do Virtual Agent

Recursos solicitados do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Virtual Agent Lead (obrigatório)	Especialista no assunto responsável ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow Executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (obrigatório)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Impact Accelerator, em sua totalidade ou em partes das Atividades do Impact Accelerator, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

ServiceNow Não é responsável pela implementação de nenhuma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Tradução automática

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

Seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho

O Acelerador de monitoramento de desempenho do TuneUp Your Virtual Agent fornece orientação sobre como ajustar o desempenho do Virtual Agent para otimizar o valor.

Visão geral

O Acelerador de monitoramento de desempenho do TuneUp Your Virtual Agent fornece aos clientes de impacto uma avaliação de desempenho do Virtual Agent com orientação prescritiva sobre ferramentas para aproveitar que medem o sucesso e identificam oportunidades de melhoria. Revisar painéis e ferramentas relacionadas e fornecer recomendações sobre como melhorar e otimizar o valor do Virtual Agent.

Consulte Virtual Agent Para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

Nota: Este Acelerador está disponível em *Avançado e Total* pacotes.

Oferecido de acordo com o aplicável Pacote de impacto da ServiceNow e descrições do acelerador .

O que você obtém

Avaliação de desempenho do Virtual Agent

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativar ou atualizar e configurar os plug-ins necessários
- Avaliar o desempenho do Virtual Agent

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Medição do sucesso do Virtual Agent
- Principais práticas de manutenção do Virtual Agent
- Painéis, métricas e pesquisas do Virtual Agent
- Revisão de desempenho de Compreensão da linguagem natural (NLU)
- Revisão das tabelas de interação do Virtual Agent

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas a modelos de NLU do Virtual Agent

Recursos solicitados do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Virtual Agent Lead (obrigatório)	Especialista no assunto responsável ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow Executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da

Tradução automática

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

Recurso do cliente	Responsabilidades
	ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (obrigatório)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Impact Accelerator, em sua totalidade ou em partes das Atividades do Impact Accelerator, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

ServiceNow Não é responsável pela implementação de nenhuma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Seu Virtual Agent – UX (experiência do usuário)

O Acelerador TuneUp Your Virtual Agent – UX (User Experience) fornece orientação sobre como ajustar as conversas do Virtual Agent para otimizar o valor.

Visão geral

O Acelerador TuneUp Your Virtual Agent – UX fornece aos clientes de impacto uma avaliação da configuração do Virtual Agent da perspectiva do usuário final com orientação prescritiva para lidar e melhorar a experiência do Virtual Agent. Uma análise da experiência do usuário, uma visão geral das principais práticas de Design conversacional e recomendações sobre a melhor forma de melhorar estão incluídas.

Consulte Virtual Agent Para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

Nota: Este Acelerador está disponível em `Avançado e Total` pacotes.

Oferecido de acordo com o aplicável Pacote de impacto da ServiceNow e descrições do acelerador .

O que você obtém

Avaliação da experiência do usuário do Virtual Agent

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativar ou atualizar e configurar os plug-ins necessários
- Avaliando a experiência do usuário do Virtual Agent

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Tradução automática

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

Revisão de:

- Práticas principais de Design conversacional
- Projetar conversas eficazes
- Demonstração de práticas principais de design conversacional
- Orientação prescritiva sobre como aprimorar a experiência

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para Perguntas e respostas relacionadas à experiência do usuário do Virtual Agent

Recursos solicitados do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Virtual Agent Lead (obrigatório)	Especialista no assunto responsável ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow Executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (obrigatório)	Grava código para ServiceNow plataforma.
Parceiros de serviços confiáveis (recomendado)	Participa ServiceNow Sessão(s) de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceções

Este Impact Accelerator, em sua totalidade ou em partes das Atividades do Impact Accelerator, pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

ServiceNow Não é responsável pela implementação de nenhuma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de subprodução ou produção do Cliente.

Instância de envio do Impact (Anteriormente Impacto Digital Experience)

. Instância de envio do Impact(IDI) é um portal centralizado e interativo no qual você pode acessar seu Impact ferramentas e benefícios.

Tradução automática

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

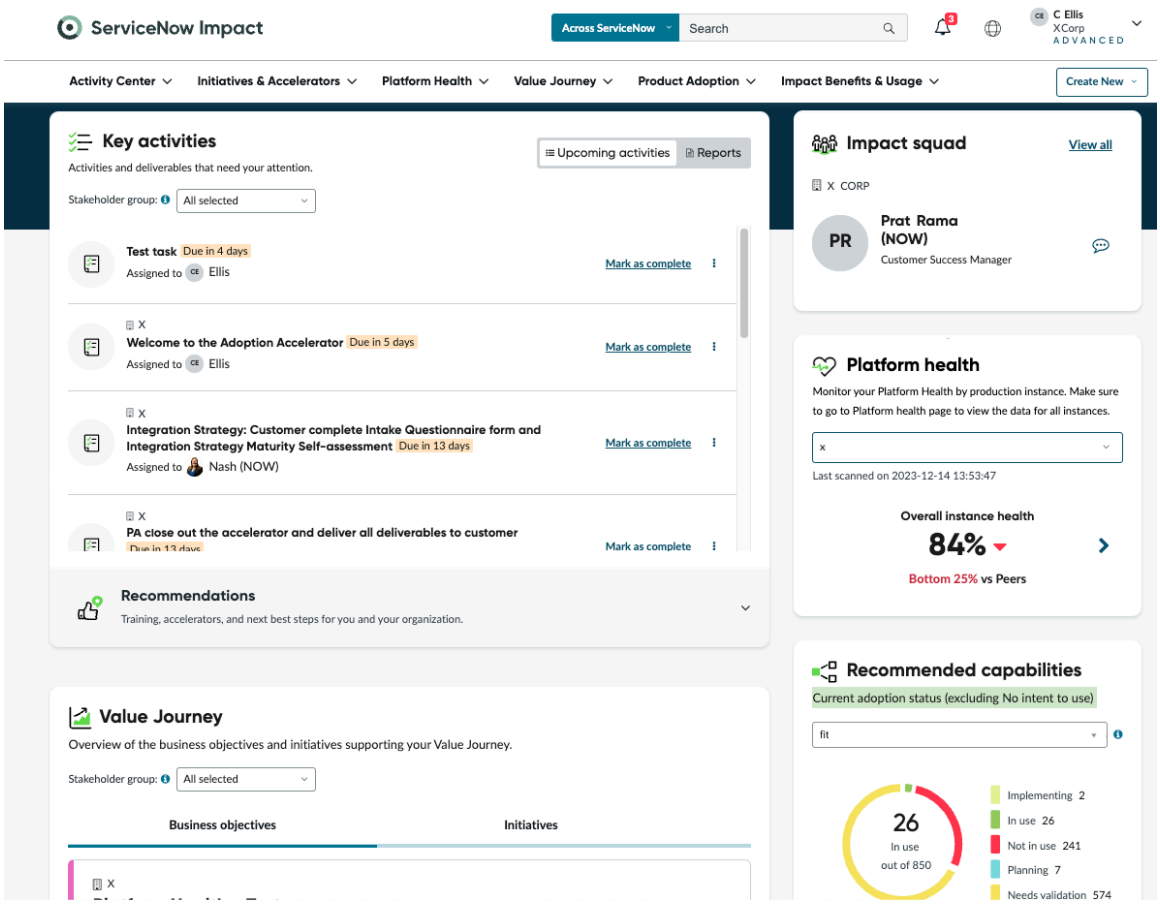
IDI Visão geral

Assista ao vídeo de visão geral do impacto para começar a usar o impacto.

https://player.vimeo.com/video/982119213?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Nota: . Impact O Esquadrão envia informações de login para acessar seu IDI portal.

Página inicial



Nota: Partes do IDI Pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para#uso interno)

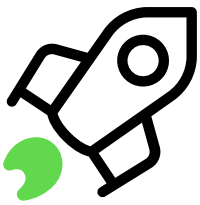
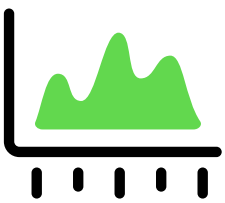
Opções do menu de navegação Impacto

	Menu	Detalhes
	Central de atividades	• Colabore com sua equipe de impacto e obtenha uma exibição abrangente de todas as atividades que oferecem suporte à sua jornada de valor, incluindo conversas, tarefas, notificações, arquivos, e reuniões.

Tradução automática

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

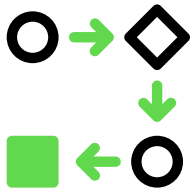
Opções do menu de navegação Impacto

	Menu	Detalhes
		• Todas as recomendações da Central de atividades Recomendações personalizadas que ajudam você a alcançar seus#objetivos de negócios mais rapidamente.
	Iniciativas e aceleradores	• Catálogo de iniciativas: Compromissos acionáveis e fluxos de trabalho que oferecem suporte à sua transformação digital. • Catálogo do acelerador Ofertas de escopo fixo com especialistas por trás de cada opção para fornecer valor rapidamente exatamente onde você precisa
	Integridade da plataforma	A Integridade da plataforma mostra o quanto você está alinhado ServiceNow práticas técnicas recomendadas e recomendações de melhoria: • Suporte ao desenvolvedor do Impacto: Oferecido com pacotes Avançado e Impacto Total que fornecem aos administradores e usuários autorizados acesso a um ServiceNow Engenheiro de suporte para ajudar na solução de problemas técnicos relacionados a personalizações de plataforma existentes. • Observador da instância de impacto Uma ferramenta de monitoramento de observabilidade e desempenho que permite rastrear a integridade e o desempenho da instância • HealthScan Uma ferramenta de diagnóstico que ajuda você a entender a integridade atual da sua instância, identificar possíveis problemas e contratempos e tomar ações corretivas rápidas Esses recursos se tornam disponíveis após a conclusão da fase Fundações de impacto.
	Jornada de valor	Fornece uma visão mais detalhada do seguinte: • Objetivos e resultados: Captura seus objetivos, que são objetivos de alto nível vinculados a resultados mensuráveis que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo. • Relatórios de valor: No final do ano, ou no período de emissão de relatórios alternativo, sua equipe de impacto executa uma Avaliação de realização de valor e captura os dados em um Relatório de valor.

Tradução automática

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

Opções do menu de navegação Impacto

	Menu	Detalhes
	Adoção do produto	Exiba seus recursos, roadmaps de adoção de produtos e assinaturas do seu ServiceNow instância: • Mapas de capacidades: Consulte as aplicações, ou capacidades, à sua disposição para alcançar seus objetivos. • Roadmaps de adoção de produtos: Exiba uma sequência de implementação recomendada para seus recursos organizados em fases específicas para uma implementação ideal. • Assinaturas: Veja uma lista de suas assinaturas para todas as suas instâncias e as aplicações às quais você tem direito.
	Benefícios e uso	Ajuda você a acessar ServiceNow Recursos disponíveis para você, incluindo estudos de caso, oportunidades de aprendizado, suporte ao desenvolvedor, Now Community, e muito mais.

Importante: Para acessar vários níveis de impacto, uma função deve ser atribuída a você. Seu administrador de impacto pode atribuir as funções apropriadas a você. Consulte Gestão de usuários de impacto para obter informações adicionais.

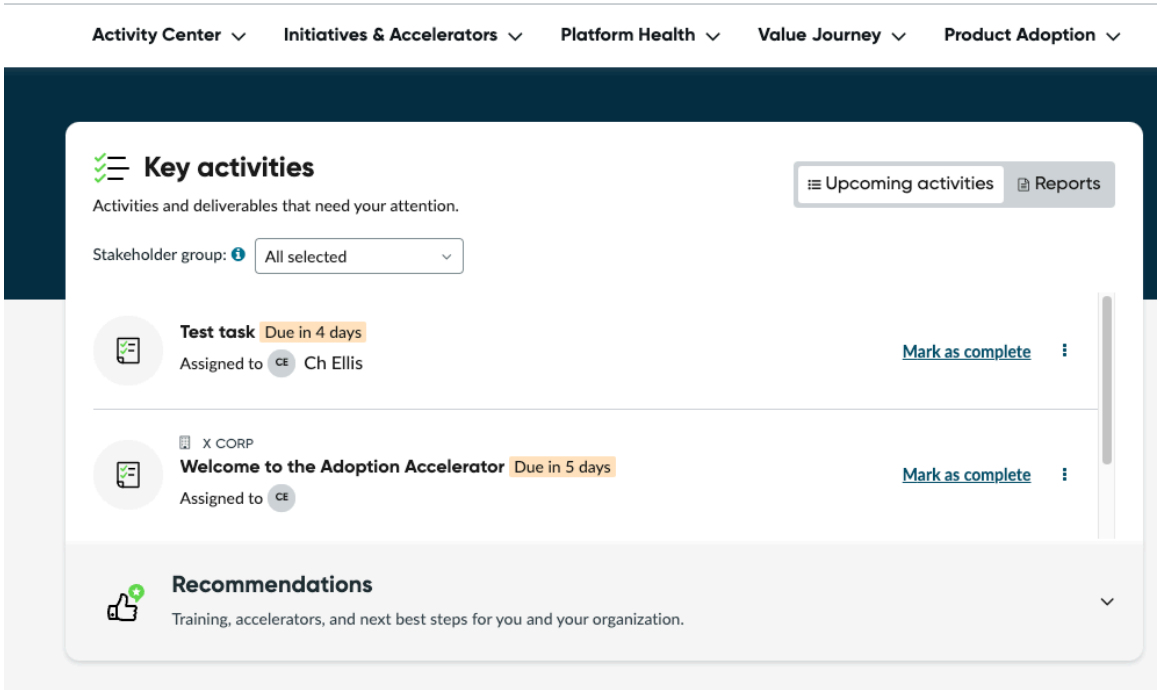
Centro de atividades

O Centro de atividades fornece uma visão abrangente de todas as atividades que oferecem suporte à sua jornada diária com impacto.

Revise as notificações pendentes para suas principais atividades de impacto e entregas que precisam de sua atenção, como tarefas, recomendações e comunicações. Você pode ir diretamente para o registro e executar uma ação. Classifique por atividades futuras ou exiba um relatório, como um mapa de capacidade ou um relatório do HealthScan. Acesse seu snapshot da jornada de valor, exiba sua visão geral do uso do recurso de impacto e seu saldo de crédito de aprendizado.

Tradução automática

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



Componentes da Central de atividades

Seção	Uso
Conversas	Verifique todas as conversas nas quais você está incluído. Inicie uma conversa a qualquer momento para fazer uma pergunta ou obter conselhos do seu plantel de impacto.
Todas as recomendações	Exibir recomendações do seu pelotão. Consulte Todas as recomendações da Central de atividades para obter informações adicionais.
Tarefas	Veja e gerencie itens de trabalho pelos quais você é responsável. Também crie tarefas e atribua-as a outras pessoas.
Calendário	Veja os próximos eventos relacionados ao impacto, como reuniões, avaliações e objetivos.
Log de atividades	Veja as atividades mais recentes da sua equipe e como elas oferecem suporte à sua jornada de valor. Todas as atividades, conversas, reuniões e tarefas são consolidadas em uma página para facilitar o acesso.
Arquivos	Acesse documentos relacionados ao impacto em um só lugar. Exiba, edite e carregue arquivos para você e sua equipe.

Nota: As atividades disponíveis podem ser diferentes entre os níveis de assinatura de impacto.

Conversas da Central de atividades

Verifique todas as conversas nas quais você está incluído. Inicie uma conversa a qualquer momento para fazer uma pergunta ou obter conselhos do seu plantel de impacto.

Tradução automática

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

As conversas são personalizáveis pela exibição Kanban ou pela exibição de lista. Várias opções de filtro também estão disponíveis:

- Assunto ou número de referência
- Grupo de partes interessadas
- Suas conversas ou todas as conversas
- Estado da conversa, aberta ou fechada

- Reorganize a ordem do assunto da conversa no menu de ação dessa raia.
- PESQUISE por assunto ou número de referência.
- Filtre por Todas as conversas ou por Minhas conversas.
- Exiba o estado por Aberto ou Encerrado.

Criar e gerenciar conversas

Crie novas conversas de impacto ou gerencie conversas existentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: Usuário de impacto ou executivo de impacto

Criar uma conversa

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Centro de atividades** > **Conversas**.
2. Selecionar **Criar novo(a)** > **Conversa**.

   Nota: As conversas podem ser iniciadas em todas as páginas no impacto.

3. Preencha o formulário com os detalhes da conversa, incluindo a adição de anexos.

Ações de conversa

Ação	Descrição
Marcar como alta prioridade	Exibido como uma conversa de alta prioridade para destinatários e membros da lista de observação. Conversas de alta prioridade exibem uma faixa amarela com o nome do usuário que a marcou como tal.
Crie uma tarefa relacionada	Crie uma tarefa para um grupo de partes interessadas ou destinatários individuais com base na conversa. A parte Atribuída a terá uma tarefa criada no centro de atividades, de acordo.
Mudar responsável pela conversa	Permite que o proprietário da conversa seja transferido do originador da conversa.
Categoria de mudança	Muda a categoria da conversa.
Editar assunto da conversa	Muda o assunto da conversa dos Assuntos disponíveis: ○ KPIs de negócios ○ Objetivos

Tradução automática

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

Ação	Descrição
	○ Geral ○ Iniciativas ○ Integridade da plataforma ○ Revisão e reuniões
Editar lista de observação	Atualiza os destinatários na lista de observação da conversa para receber atualizações.
Marcar como encerrado	Fecha a conversa. Ajuste o filtro na página Conversas para exibir registros encerrados.
Comentário	Forneça um comentário na conversa.
PESQUISE registro relacionado	Você pode pesquisar outras conversas ou outros registros no Impacto que tenham o mesmo assunto.
Carregar arquivo	Anexar arquivos à conversa.
Adicionar/ remover da lista de observação	Gerencie quem recebe e quais conversas fazem parte da lista de observação.

4. Selecione **"Enviar"**.
   - A conversa é adicionada à exibição Conversas.
   - Os detalhes da conversa são capturados nos detalhes da conversa.
   - O log de atividades é atualizado com os detalhes da conversa.
   - Os destinatários e a lista de observação são notificados sobre a nova conversa no log de atividades no Impacto.

Gerenciar conversas

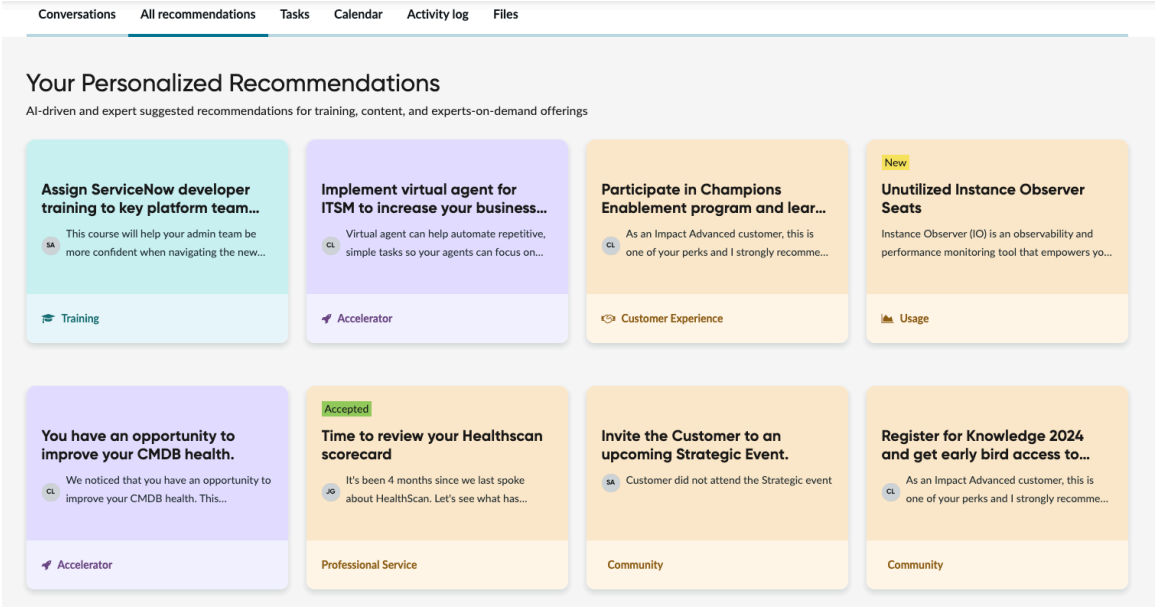
5. Selecione uma conversa existente na Central de atividades.
6. No menu Ações, escolha uma ação e. **Salvar** .
   As mudanças na conversa são exibidas.

Todas as recomendações da Central de atividades

Exiba recomendações orientadas por IA e sugeridas por especialistas para treinamento, conteúdo e ofertas de especialistas sob demanda.

Tradução automática

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



- Recomendações baseadas em regras:
  - Uma estrutura que fornece aos usuários de negócios um controle sobre a configuração e o aprimoramento de recomendações, incluindo a capacidade de definir seu escopo.
  - Crie novos tipos de recomendação usando dados existentes no Impacto em uma frequência predefinida, além de melhorar a qualidade das recomendações existentes.
- Recomendações de conteúdo:
  - Criar conteúdo que seja popular entre usuários semelhantes na Página inicial do Impacto.
  - Forneça feedback sobre o conteúdo recomendado.

Filtrar recomendações específicas e publicar recomendações contextuais ou limpar recomendações não utilizadas.

Integridade da plataforma

Os KPIs (Key Performance Indicators, indicadores-chave de desempenho técnico) mostram o quanto você está alinhado às práticas recomendadas técnicas da ServiceNow, oferecem recomendações para melhoria e ajudam a monitorar a integridade da instância.

Diagnosticar a integridade da plataforma

KPIs técnicos capacitam você com visualizações fáceis de usar dos KPIs de tecnologia da sua organização. Para revisar seus KPIs técnicos **Integridade da instância** com **Instância** menu suspenso. Selecione os KPIs técnicos que você deseja revisar e use os resultados para revisar informações críticas.

Nota: Partes dos KPIs técnicos podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para#uso interno).

Tradução automática

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

Seções de KPI técnico

Seção	Detalhes da seção
Resumo e conclusões e Comparar com colegas	O painel de integridade da instância exibe cinco categorias: Gerenciabilidade, desempenho, segurança, capacidade de atualização e experiência do usuário. O painel também inclui a pontuação geral como uma categoria adicional que exibe a média de todas as pontuações da categoria. **Principais conclusões** Destaque os resumos por trás das pontuações e, finalmente, você poderá ver os detalhamentos de pontuação dos KPIs técnicos em relação aos seus colegas.
Snapshot da instância	Disponível para nossos clientes Advance e Total Impact. Use o Instance Observer para obter uma visão geral da observabilidade de todas as suas instâncias e obter mais informações sobre elas com **Ações** menu suspenso
Detalhamento de caso ativo da empresa	Revise os casos ativos em sua instância aqui.
Links rápidos	Obtenha links para recursos úteis para suas instâncias.
Conversas relacionadas	Veja todas as conversas relevantes para a instância selecionada.
Arquivos relacionados	Consulte todos os arquivos relacionados à instância

Nota: As métricas disponíveis podem ser diferentes entre os níveis de assinatura de impacto

Monitoramento

Como um benefício dos pacotes Avançado e Total, o Impacto fornece um resumo diário do desempenho de suas instâncias. Você pode se aprofundar nos detalhes de desempenho usando o Instance Observer, que é compatível com todos os pacotes de impacto, extraindo métricas em tempo real e configurar alertas de desempenho. Para obter mais informações, consulte Observador da instância de impacto.

Suporte

Obtenha uma exibição de painel dos casos, tempo de resposta do caso, tendências de caso e mudanças da sua empresa. Você pode exibir detalhes específicos sobre mudanças ou casos no Now Support.

Tradução automática

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



Receba suporte do desenvolvedor para ajudar a solucionar problemas de código e configurações personalizadas. Exiba o relatório de consumo para ver os contatos nomeados que podem solicitar suporte do desenvolvedor. Para obter mais informações, consulte Suporte ao desenvolvedor do Impacto.

Suporte ao desenvolvedor do Impacto

O Suporte ao desenvolvedor é uma oferta para pacotes Advanced e Total Impact e clientes guiados que compram suporte gerenciado, que fornece aos administradores e usuários autorizados acesso a um ServiceNow Engenheiro de suporte que pode ajudar na solução de problemas técnicos relacionados a personalizações de plataforma existentes.

Visão geral do Suporte ao desenvolvedor

Muitos ServiceNow os clientes operam código e configurações personalizados. Quando essas personalizações são interrompidas, o Suporte do desenvolvedor está lá para ajudar a solucionar problemas e depurar essas personalizações.

Indivíduos nomeados podem ser designados que foram treinados para administrar o Serviço de assinatura para solicitar assistência ServiceNow engenheiros de suporte na solução de problemas técnicos com personalizações existentes no ServiceNow plataforma.

Nota: Até cinco indivíduos podem ser designados com o pacote Avançado, e até dez indivíduos podem ser designados com o pacote total.

Tradução automática

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

Com quem contatar

Há várias fases no ciclo de vida de desenvolvimento de ponta a ponta do código personalizado. Cada uma dessas fases permite diferentes níveis de suporte que exigem assistência de específicas ServiceNow equipes.

Código personalizado de ponta a ponta do ciclo de vida

Ciclo de vida do código personalizado	Casos de uso	Entregue por
Revisão de design	1. Ajude-me com uma revisão de design para gerenciabilidade, desempenho e capacidade de atualização 2. Ajudar a determinar qual é a ferramenta de sistema de base certa a ser usada para o meu objetivo determinado 3. Ajude-me a planejar a arquitetura certa	Arquiteto da plataforma
Revisão de código	Depurar uma personalização pré-definida/pré-projetada que não está funcionando conforme o esperado	Serviços especializados
Suporte ao desenvolvimento	Ajudar a corrigir meu código personalizado depois que ele quebra	Suporte ao desenvolvedor

Casos de uso no escopo

Muitos casos de uso são compatíveis com o Suporte do desenvolvedor:

- Solução de problemas de correção ou ajuste de personalizações existentes
- Perguntas sobre ServiceNow APIs

Exclusões

Alguns casos de uso não são compatíveis com o Suporte do desenvolvedor:

- Nova implementação do produto, como implementação inicial ou implementação de novo produto
- Testes (UAT, carga, regressão, desempenho)
- Criar e projetar novos recursos e melhorias, como nova análise e design de requisitos ou novas consultas de codificação
- Quando relacionado a integrações, exclui:
  - Entender como a análise de dados afetará o processo de negócios de um cliente
  - Conhecimento de sistemas de terceiros envolvidos na integração
  - Scripts para recuperar conteúdo de fontes externas
  - Integrações que não são possíveis devido a. ServiceNow Limitações de API

Suporte do desenvolvedor

Saiba mais sobre como usar o Suporte do desenvolvedor e informações úteis ao enviar uma solicitação do desenvolvedor com Impact.

Tradução automática

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

Limites de suporte do desenvolvedor

Geral

O Suporte do desenvolvedor está disponível de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 17:00, com base no fuso horário local da comunicação do caso.

- Os casos são abertos com prioridade P3 e não estão qualificados para escalação. Para obter mais informações sobre tempo de resposta e ANS, consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260 .
- Os casos de Suporte do desenvolvedor são investigados em uma instância de subprodução. Todos os problemas devem ser reproduzíveis em uma instância de subprodução.
- Disponível para instâncias de cliente auto-hospedadas por meio de um modelo de entrega modificado.

Nota: Atualmente, o Suporte ao desenvolvedor não está disponível nos datacenters protegidos por IRAP da Austrália ou em determinados outros ambientes restritos.

Parâmetros

Há determinados parâmetros a serem considerados ao enviar um caso de Suporte ao desenvolvedor, conforme descrito nas seções a seguir.

Usuários:

- O contato nomeado é responsável por garantir que cada caso aberto descreva um problema específico e que a seção do código referenciado seja isolada a uma faixa estreita de código que não exceda 200 linhas.
- Disponível para o número de usuários designados por Impact Assinatura de pacote (não incluindo administradores de sistema do cliente):
  - Cinco para Avançado Impact pacote
  - Dez para o total Impact pacote

Nota: Consulte Gerenciar o acesso do usuário do Suporte do desenvolvedor para designar usuários.

Infraestrutura:

- Versões compatíveis da versão/recurso/aplicação/hardware são necessárias
- O inglês é o único idioma compatível
- Solução de problemas ou depuração de aplicações de terceiros ou avaliação de vulnerabilidades de segurança não estão incluídos

Integrações:

O suporte à integração só é realizado em um ServiceNow instância ou infraestrutura e inclui:

- Perguntas sobre ServiceNow APIs
- Scripts para consumir os dados da integração (somente se os dados forem importados conforme o esperado)
- Scripts de mapa de transformação

Tradução automática

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

Crie um caso de suporte do desenvolvedor

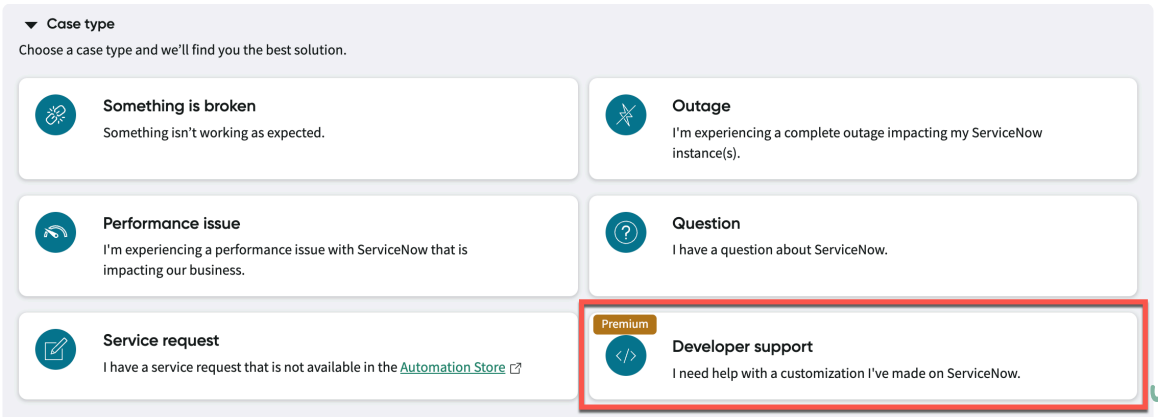
Insira um caso de suporte para contratar a Assistência de suporte do desenvolvedor, se você for um contato nomeado no Impact plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: Suporte do desenvolvedor de impacto

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **NowSupport**.
   Você também pode navegar diretamente para NowSupport.
2. Selecione **Criar um**



caso.

3. Selecione o Tipo de caso **Suporte ao desenvolvedor** .
   Somente usuários cujos customer_admin atribuiu a função correta poderão ver este bloco do Suporte Premium para desenvolvedores na criação de um novo caso.
4. Revise as diretrizes de Suporte do desenvolvedor e confirme com a caixa de seleção.
5. Na Página Captura detalhada, insira **Assunto** , **Descrição** e **Etapas a serem reproduzidas** .
6. Confirme suas informações de contato e seu melhor horário disponível.
7. Confirme o ID da instância referenciada.
8. Selecione **Confirmar e enviar** para enviar o caso.
   Depois que o caso é criado e um número de caso é gerado, você pode adicionar usuários autorizados adicionais na conta à lista de observação, comentários adicionais e anexos.

Gerenciar o acesso do usuário do Suporte do desenvolvedor

Adicione usuários designados para inserir um caso de suporte para o Suporte do desenvolvedor. Os contatos nomeados são responsáveis por inserir detalhes sobre um problema específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Impact

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Perfil da empresa**.
2. Em **Ações** , selecione **Atualizar função/acesso** .
   Se o usuário não estiver listado na tabela, crie um novo usuário. Consulte Gestão de usuários de impacto para obter detalhes.
3. Selecione **Ação** ícone à direita do usuário.

Tradução automática

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

4. Escolha **Atualizar função/acesso** .
5. Em Acesso Premium, selecione **Suporte ao desenvolvedor** .
   O número de usuários disponíveis é exibido ao lado do campo de atribuição.
6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Revise o acesso ao Suporte do desenvolvedor e quantos usuários estão disponíveis.

1. Navegue até seu nome no canto superior direito do Instância de envio do Impact.
2. Selecione **Perfil da empresa** no menu suspenso.
3. Em Suporte do desenvolvedor, você verá quantos usuários estão disponíveis.

Observador da instância de impacto

Instance Observer (IO) é uma ferramenta de observabilidade e monitoramento de desempenho que permite rastrear a integridade e o desempenho da instância quase em tempo real, além de fornecer informações históricas.

O IO ajuda administradores de instância, proprietários de plataforma e equipes de DevOps a acelerar o valor e impulsionar os resultados de negócios desejados, aumentando a visibilidade do desempenho da instância, ajudando os clientes a impulsionar a inovação com velocidade e confiança.

Recursos e benefícios

Chave recursos

- **24/7 Monitoramento:** O monitoramento de desempenho da instância fornece conscientização sobre problemas em uma instância antes que os usuários finais#sejam afetados.
- **24/7 Alertas:** Configure alertas personalizados para notificar você quando limites específicos forem ultrapassados, para que você possa agir antes que um problema se torne crítico.
- **Disponibilidade de várias instâncias:** Visualize#a telemetria de desempenho proativamente em todas as instâncias. Capacitar#as organizações a identificar tendências antes que#os usuários finais sejam afetados.
- **Triagem:** #Metadados acionáveis da instância point-in-time que fornecem#contexto adicional para o desempenho da instância e aceleram a solução de problemas.
- **Aplicação de instância desativada:** Acesso à#telemetria de desempenho da instância fora da instância. Quando um#problema surge, as organizações podem#acessar dados acionáveis independentemente da#disponibilidade da instância.
- **Emissão de relatórios:** Visualize#a telemetria de desempenho da instância ao longo do tempo e gere relatórios rapidamente para compartilhar com as partes interessadas da empresa, permitindo que as organizações gerenciem o desempenho da instância de forma mais rápida, inteligente e melhor.
- **Análise:** Compare as métricas ao longo do tempo para ver como o desempenho é a tendência em geral ou para avaliar os impactos antes e depois de determinadas mudanças.

Tradução automática

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

Principais benefícios

- **24/7 disponibilidade:** Instance Observer é uma aplicação fora da instância, baseada em nuvem, que permite que os clientes visualizem telemetria de instância entre instâncias em uma única aplicação.
- **Melhorar o desempenho da instância:** Ao monitorar as métricas de desempenho da instância em tempo real, você pode identificar e resolver rapidamente problemas que podem estar causando um desempenho ruim que afeta os usuários finais.
- **Aumentar o tempo de atividade:** Monitoramento proativo por meio do alerta do observador de instância, você pode ser notificado sobre possíveis problemas antes que eles causem tempo de inatividade, permitindo que você aja antes que isso afete seus usuários.
- **Melhorar a solução de problemas:** Quando surgirem problemas, tenha metadados point-in-time acionáveis que aceleram a análise de causa raiz e o tempo de alívio.
- **Remover distrações:** Com dados quase em tempo real ao seu alcance, você e sua equipe podem gastar menos tempo tentando encontrar as informações de que precisam e mais tempo gerando os resultados de negócios desejados

Nota: O observador de instância não está disponível com ServiceNow® Mobile, no entanto, pode ser acessado com um navegador em seu dispositivo móvel.

Recursos do observador da instância

Recurso e descrição

Recurso	Descrição
Painel configurável pelo usuário do observador da instância	Fornece um snapshot da integridade geral da sua instância.
Desempenho	Visão geral da integridade da instância e métricas de desempenho e permite detalhar conjuntos de dados específicos com solução de problemas recomendada.
Disponibilidade	Exiba o status de disponibilidade da instância em tempo real vinculado a. ServiceNow#Monitoramento: Status Ativo/inativo
Principais alertas - ativação e notificações	Flexibilidade para definir alertas com limites específicos para suas necessidades de negócios e configurar quem em sua equipe recebe notificações e o método.
Análise	Exiba comparações de desempenho das principais métricas ao longo do tempo.
Dados da instância de triagem	Snapshot da instância point-in-time que fornece metadados para solucionar problemas em tempo real
Relatórios de telemetria de desempenho da instância	Gere relatórios rapidamente para baixar e compartilhar com as partes interessadas de negócios da sua equipe.
Ajuda	Obtenha assistência com ferramentas do observador de instância, revisão de terminologia, vídeos de instruções e documentos relevantes.

Tradução automática

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

Matriz de suporte de acordo com o pacote de impacto

Alguns recursos de emissão de relatórios do Observador de instância variam entre os pacotes de impacto nos quais você assinou. Consulte o gráfico de matriz de suporte ou entre em contato com sua equipe de conta para obter mais informações.

- ✓: Compatível
- X: Não compatível

Pacote de impacto compatível e recurso

Recurso	Guiado	Advanced	Total
Disponibilidade da instância (status Ativo/ inativo) Consulte Disponibilidade para obter detalhes.	#	#	#
KPIs (Performance Visualization Charts, gráficos de visualização de desempenho) Consulte Desempenho para obter mais detalhes.	#	#	#
Emissão de relatórios Consulte Relatórios de telemetria de desempenho da instância para obter detalhes.	Seletivo	Completo	Completo
Alertas Consulte Alertas no observador da instância para obter detalhes.	# **Nota:** Seis alertas estão disponíveis. Para obter mais informações, consulte Rastreie o desempenho da instância com os seis principais alertas oportunos: Usuários guiados.	#	#
Análise Consulte Análise para obter detalhes.	X	X	#
Detecção de anomalias	X	X	#
Retenção de dados	45 dias	6 meses	6 meses

Nota: Para obter mais informações sobre suporte a assinatura, consulte Pacotes de impacto.

Tradução automática

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

Limitações de manutenção

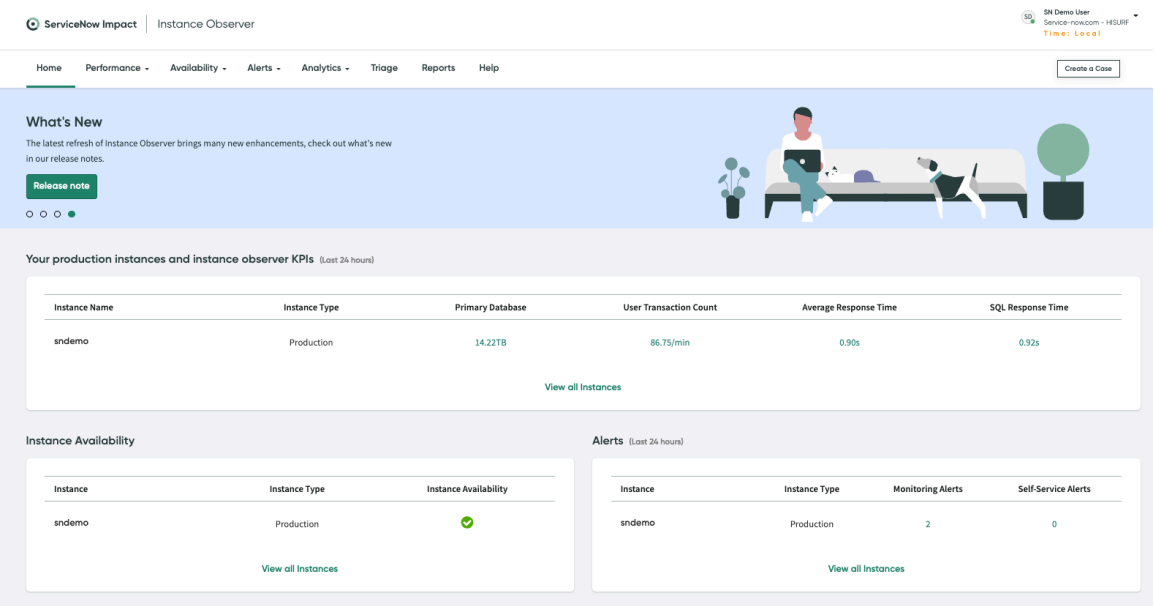
Nota: Instance Observer está disponível para clientes em ambientes comerciais e governamentais de nuvem da comunidade (GCC). No momento, o IO não está disponível em outros ambientes regulamentados ou no local.

Página inicial do observador da instância

A página inicial fornece um snapshot da integridade geral da sua instância.

Acesse informações valiosas sobre disponibilidade da instância, informações básicas do datacenter, incluindo informações de alto nível sobre contas de banco de dados, contagens de transações do usuário, tempos de resposta e muito mais.

Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Instance Observer**.



Painel configurável pelo usuário do observador da instância

Os usuários podem criar seu próprio painel de acordo com suas preferências de métricas que ajudam os usuários a analisar a integridade do sistema em um snapshot.

O painel do sistema de base padrão, o painel de integridade de todas as instâncias, é a página inicial padrão do Observador de instâncias que fornece um snapshot da integridade geral de suas instâncias com informações importantes, como desempenho, confiabilidade e disponibilidade em resumo com os seguintes widgets:

- Alertas: Os alertas dessa conta nas últimas 24 horas
- Disponibilidade da instância: A disponibilidade em todas as instâncias
- Casos em aberto: Todos os casos em aberto dessa conta
- Problemas conhecidos (ePRBs): Todos os problemas conhecidos com a ServiceNow
- Clusters: Detalhes do cluster de todas as instâncias na conta
- KPIs: KPIs importantes para todas as instâncias da conta

Os usuários podem selecionar a frequência de atualização automática do painel.

Tradução automática

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

Nota: O painel do painel Integridade de todas as instâncias não é editável, excluível ou clonável. Crie um novo painel para explorar as opções de configuração. Consulte Criar painel para obter detalhes.

Criar painel

Crie um painel que sirva como uma página inicial para avaliar a integridade de suas instâncias rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Usuário provisionado por E/S.

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Instance Observer** > **Painel** > **Criar novo painel**.
2. Preencha o formulário.

Criar novos campos do painel

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo necessário para o painel.
Descrição	Insira uma descrição para o painel, tendo em mente que este pode ser um painel compartilhado.
Instância	Necessário para selecionar instâncias de produção e de não produção a serem incluídas no painel.
Publicar configurações	Campo obrigatório: ○ Privado: Visível somente para você ○ Público: Visível para todos os usuários em sua organização
Preferências	Selecione como o painel padrão para tornar este painel a nova página inicial ao iniciar o Instance Observer. As preferências padrão são somente no nível do usuário.

3. Selecione **Criar**.
4. Selecione **Adicionar Widget** .
   - Personalizado: Selecione personalizado para adicionar sua opção de métrica, widgets e agregação. Observação: As categorias são equivalentes às páginas disponíveis no Desempenho seção.
   - Pronto para uso: Escolha um dos widgets predefinidos disponíveis no painel do sistema de base para exibir. Dependendo da categoria selecionada, o widget varia. Esses widgets estão disponíveis para todas as instâncias da conta, independentemente das instâncias selecionadas para o painel personalizado.

   Há suporte para três tipos de widget:
   - Dados da tabela: Dados adicionados no formulário tabular
   - Série temporal: Dados do período de tempo selecionado exibidos em gráficos de linhas
   - KPIs: Principais indicadores de desempenho para todas as métricas importantes com sua opção de agregação
5. Selecione **Categoria** para o widget.
6. Adicione widgets adicionais ao painel personalizado.
7. **Opcional:** Selecione o ícone de engrenagem em um widget para Editar ou Excluir um widget.

Tradução automática

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

Uma confirmação de exclusão será exibida antes de remover o widget.

8. Saia do modo Editar painel para exibir o painel.
   Os usuários podem executar ações adicionais para painéis:
   - Selecione o período de tempo e a frequência de atualização dos painéis.
   - Compartilhe o link de um painel público com outros usuários em sua organização.
   - Amplie o painel no monitor em que no painel será atualizado automaticamente em segundo plano
   - No ícone de engrenagem no painel, os usuários podem executar as seguintes ações:
     - Configurações: Mude o nome, a descrição, as instâncias, as configurações de compartilhamento e defina o painel como padrão, se necessário.
     - Clonar: Clone um painel personalizado para usar como linha de base para um novo painel.
     - Excluir: Exclua um painel, se necessário. Os painéis excluídos serão movidos para a seção Gerenciar painel e ficarão disponíveis para restauração por 7 dias. Quando um painel personalizado que foi definido como padrão é excluído, o painel pronto para uso se tornará automaticamente seu painel padrão.
     - Gerenciar painel: Lista todos os painéis criados pelo usuário conectado, compartilhados com o usuário e painéis excluídos.

Desempenho

Monitore todas as suas instâncias 24x7 em um só lugar com métricas e alertas quase em tempo real sobre desempenho e disponibilidade no Observador de instâncias. Gere vários gráficos de visão geral de Integridade da instância e Métricas de desempenho e detalhe pontos de dados específicos com solução de problemas recomendada.

Tome decisões orientadas por dados com base em seus usuários, plataforma e aplicações☒ , acesse telemetria de desempenho de instância histórica e quase em tempo real evisualize proativamente a telemetria de desempenho de instância em todas as instâncias com metadados point-in-time.

Principais benefícios

- Exibir tendências históricas de dados de desempenho.
- Identificar e investigar anomalias de desempenho.
- Exiba trabalhos e transações específicos em execução em um determinado momento.
- Acesse um detalhamento das métricas de desempenho selecionadas

Métricas de desempenho

. **Desempenho** lista muitas métricas para vários componentes principais do sistema. Essas métricas ajudam na coleta de dados sobre suas instâncias, o que ajuda a monitorar o desempenho de suas instâncias. As métricas são:

- Transações ou tempos de resposta
- Banco de dados
- Semáforos
- Fila de eventos
- Fila do ECC

Tradução automática

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

- E-mails
- Schedulers
- Detalhes do trabalho
- Integridade do nó
- Integridade do host
- Log de réplica em espera
- Log de réplica de leitura
- Detalhes do bate-papo
- Crescimento do banco de dados
- Detalhes do cluster
- Balanceador de Carga
- Informações do usuário
- Replicação de dados da instância

Introdução aos Gráficos de desempenho

Siga estas etapas para gerar gráficos de desempenho usando o Observador de instância.

Antes de Iniciar

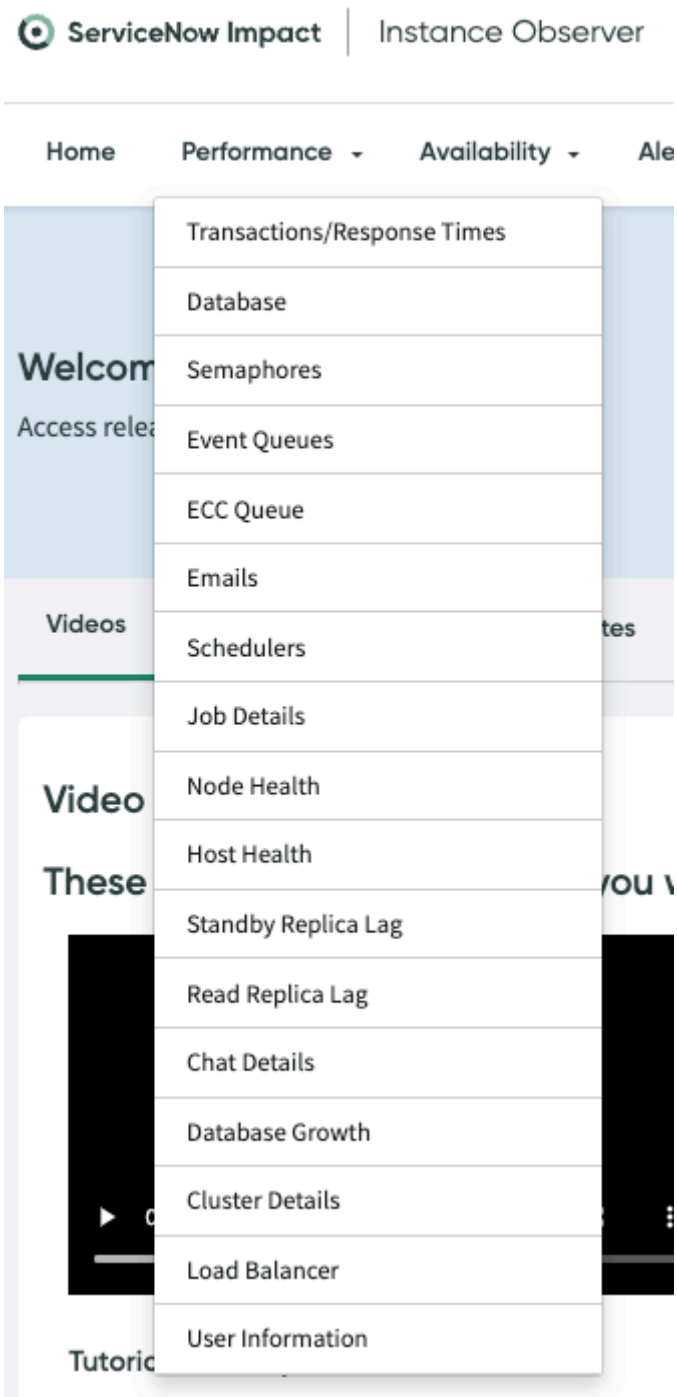
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Instance Observer**.
2. Em **Desempenho** , selecione a opção de telemetria a ser avaliada.

Tradução automática

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



3. Selecione as opções de emissão de relatórios:

- Instância
- Intervalo de data
- (As métricas disponíveis dependem do relatório selecionado.)
- Opções e complementos

Tradução automática

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

4. Selecione **Obter snapshot** .

Nota: Opções disponíveis em Relatório e Gráficos:

- Selecione um ponto de dados para exibir ações adicionais ou remover a entrada.
- Clique com o botão direito do mouse para isolar um ponto de dados.
- Selecione e arraste pelo gráfico para detalhar.
- Baixe para arquivos PNG, SVG ou CSV ou exiba transações na instância.
- Altere o tipo de relatório.

Detecção de anomalias

O observador de instância detecta proativamente as anomalias de métricas cíclicas ou não cíclicas no gráfico de desempenho para o pacote Total de impacto nas instâncias de produção. As anomalias representam valores atípicos de métricas com base em padrões históricos. Cada anomalia pode não representar um problema, mas o notifica você e você decide a criticidade e configura alertas de acordo.

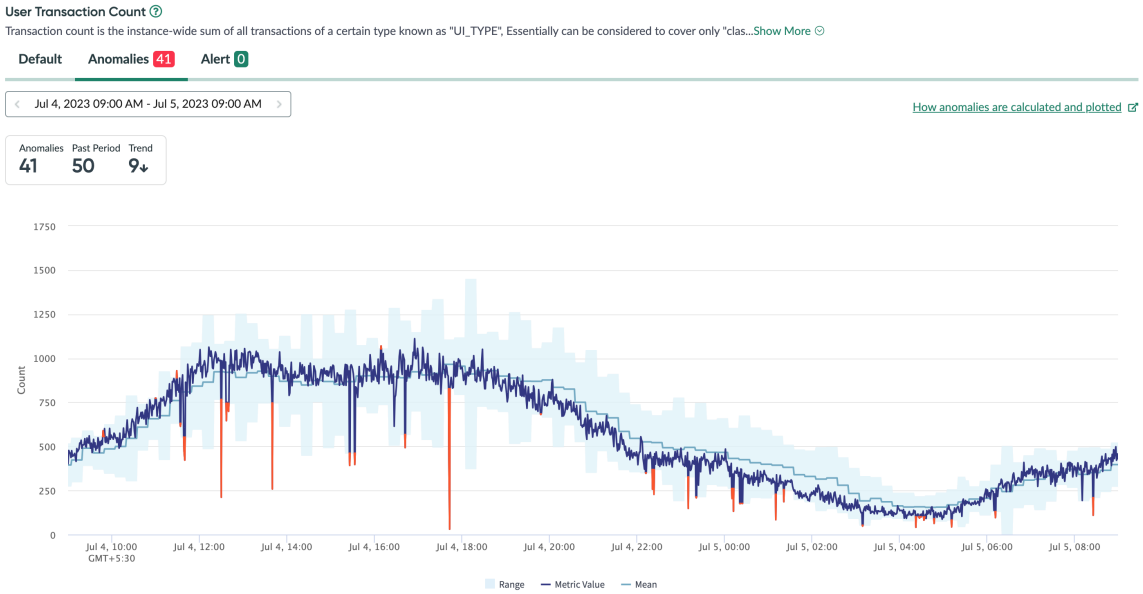
As métricas cíclicas ocorrem como um conjunto completo de eventos que se repetem regularmente na mesma ordem ou em um período repetido regularmente. Métricas não cíclicas são métricas que se repetem de forma irregular ou em períodos repetidos aleatórios e menos previsíveis. Uma anomalia, também conhecida como exceção, é um ponto de dados incomum, raro ou que não está em conformidade com os padrões esperados ou com a distribuição dos dados.

Há cinco métricas cíclicas sendo rastreadas:

- **Contagem de transações** : A soma em toda a instância de todas as transações de IU de um tipo interno conhecido como `IU_TYPE` .
- **Tempo de resposta do servidor** : O tempo médio ou médio de execução de *IU_TYPE* transações.
- **Tempo de resposta do SQL** Média relatada do tempo de resposta do banco de dados medido na camada da aplicação que começa quando uma consulta é enviada para o banco de dados e termina quando a resposta é recebida.
- **Média do semáforo** Número médio de transações do usuário final sendo processadas simultaneamente durante um período de um minuto.
- **Máximo de memória do nó** Máximo de memória em uso em MB por nó em um determinado ponto de dados no histórico. Este valor geralmente varia entre 1000 MB e 2048 MB.

Tradução automática

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



- O eixo x representa o tempo e o eixo y representa as métricas reais de acordo com o intervalo de datas selecionado. Por exemplo, o gráfico de linhas exibe os valores da contagem de transações ao longo do tempo. As anomalias são indicadas pela codificação de cor vermelha no gráfico e representam a ocorrência de uma anomalia nos dados. O posicionamento da marca vermelha depende dos critérios ou do algoritmo usado para detectar anomalias.
- O intervalo representa os limites de limite superior e inferior com uma distribuição normal das métricas com base em seu padrão de conjunto de dados históricos.
- A linha Média representa o valor médio de quatro semanas das métricas para comparar o desvio em um determinado ponto no tempo.

Detecção de anomalia no trabalho

Os gráficos de anomalia de trabalho rastreiam o número de trabalhos agendados em execução simultaneamente para cada hora do dia com a métrica sobreposta da média de contagens de transações para cada hora. Qualquer barra no gráfico que tenha um ou vários trabalhos anômalos é realçada em vermelho. Selecione o link de detalhe do gráfico de barras para exibir os detalhes do nível do trabalho.

Os detalhes do trabalho representarão os trabalhos agendados por hora junto com as respectivas transações médias dessa instância.



Tradução automática

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

Detalhar a contagem de trabalhos agendados por hora em um trabalho de recorrência individual para qualquer hora do dia e posteriormente no padrão de execução do mesmo trabalho nos últimos sete dias. Isso pode ajudar a executar a causa raiz de ponta a ponta para trabalhos que geralmente demoram uma quantidade consistente de tempo para serem concluídos e que subitamente sofrem um aumento ou diminuição significativa no tempo de execução, indicando um possível problema de desempenho.



Critérios de trabalho de programação

Para que o trabalho seja considerado um trabalho agendado, ele deve satisfazer pelo menos um dos seguintes critérios:

- O trabalho é executado pelo menos uma vez para cada dia da semana.
- O trabalho foi executado pelo menos uma vez por semana nas últimas quatro semanas.

Cálculo da contagem média de transações

Para cada hora em um determinado dia, a soma da contagem de transações das últimas quatro semanas para o mesmo dia e mesma hora é calculada a média. Por exemplo, buscando a soma das contagens de transações das últimas quatro segundas-feiras para a quarta hora e calcula a média dos valores do cálculo final.

Identificação de anomalia do trabalho

Nas últimas quatro semanas, para cada hora em que o trabalho foi executado, o tempo médio de duração é calculado com o valor de desvio padrão, que é o valor médio, mais 5 multiplicado pelo valor de desvio padrão.

Este valor serve como um intervalo superior para o trabalho para essa hora. Se o trabalho estiver sendo executado na quarta hora e nas últimas quatro semanas, a duração média de um trabalho nesse momento for de dez minutos e o desvio padrão for de dois minutos, o intervalo superior será de 10 (5 * 2): 20 minutos.

Se o trabalho em execução atual levar mais de 20 minutos para ser executado, o trabalho será identificado como uma anomalia.

Resposta de anomalia

Todas as anomalias não representam um problema, mas os valores atípicos detectados com base em padrões históricos. Configure alertas adequadamente depois de analisar a criticidade da anomalia detectada. Consulte Configurar alertas de anomalia para obter mais informações sobre alertas.

Tradução automática

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

Configurar alertas de anomalia

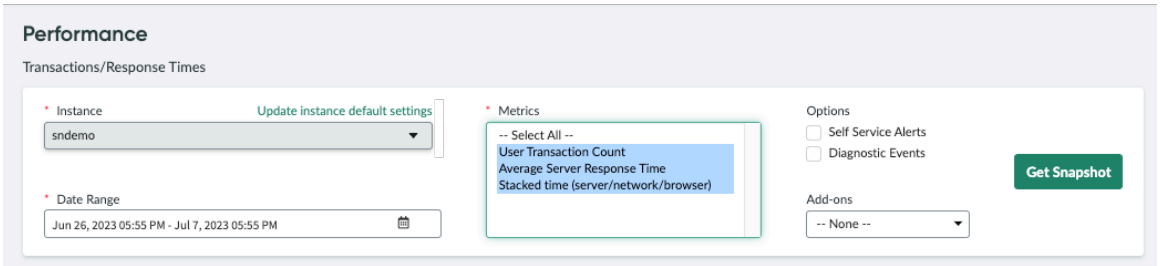
Configure alertas de anomalia com base em valores atípicos de métricas em padrões históricos no Observador de instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Instance Observer**.
2. Em **Desempenho** , selecione **Transações/tempos de resposta** .



3. Selecione as opções de emissão de relatórios:
   - Instância
   - Intervalo de data
   - Métricas
   - Opções:
     - Alertas de autoatendimento
     - Eventos de Diagnóstico
   - Complementos
4. Selecione **Obter snapshot** .

Nota: Opções disponíveis em Relatório e Gráficos:

- Selecione um ponto de dados para exibir ações adicionais ou remover a entrada.
- Clique com o botão direito do mouse para isolar um ponto de dados.
- Selecione e arraste pelo gráfico para detalhar.
- Baixe para arquivos PNG, SVG ou CSV ou exiba transações na instância.
- Altere o tipo de relatório.

Tradução automática

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



5. Ajuste os alertas usando as opções listadas.

- Por exemplo, defina um limite que acione um alerta se as anomalias de contagem de transações persistirem por mais de 10 minutos ou exceder um determinado número de desvios padrão da média continuamente por mais de 10 minutos acima ou abaixo do intervalo, respectivamente. As anomalias de trabalho visam X% dos principais trabalhos anômalos com base no tempo de execução e rastreiam os detalhes desses trabalhos.
- Teste e ajuste o alerta simulando o tempo de persistência, escolha a janela de uma anomalia de 5, 10, 15 minutos e assim por diante ou selecione os principais 5,10 ou 15 percentuais de trabalhos e verifique se os alertas foram acionados corretamente. Ajuste o limite de alerta, se necessário, para garantir que o sistema forneça alertas significativos e acionáveis.
- Escolha o método apropriado para enviar alertas com base em seus requisitos. Isso pode incluir notificações por e-mail, mensagens SMS ou integração.
- Monitore continuamente os alertas gerados pelo sistema. Revise regularmente as anomalias detectadas para entender as causas subjacentes e tomar as medidas apropriadas, como investigar possíveis problemas ou realizar análises adicionais.

Algoritmo de detecção de anomalia

O observador de instância está realizando a detecção de anomalias por meio do modelo estatístico de pontuação Z, também conhecido como método univariado.

A detecção de anomalias analisa um conjunto de cinco métricas, Memória máxima, média do semáforo, tempo de resposta do SQL, tempo de resposta do servidor e contagem de transações. O modelo de detecção foi validado com amostragens com várias instâncias de dados diários, semanais e mensais.

As métricas que representam anomalias usando o modelo de pontuação Z são Contagem de transações, Tempo de resposta do servidor e Tempo de resposta do SQL. As métricas

Tradução automática

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

que representam anomalias usando uma abordagem baseada em limite superior são Média do semáforo, Memória máxima do nó e Execução de trabalho. Consulte Introdução aos Gráficos de desempenho para obter detalhes sobre as cinco métricas.

Metodologia baseada em limite superior

A metodologia baseada em limite superior usa métricas com um limite exaustivo. Por exemplo, a métrica A, que tem um valor médio de semáforo de 14 ou 16, que é usada na plataforma para limitar o número de transações que podem ocorrer em um nó de uma só vez para proteger recursos no nó. Memória máxima de 2 GB, em que cada memória de nó tem uma capacidade máxima predefinida. Em todos esses casos semelhantes, a situação é alarmante somente quando as métricas estão mais próximas do limite de exaustão. Mesmo que o desvio seja maior do que a média, mas menor do que o limite de exaustão, o limite não resultaria em um alarme.

Metodologia de pontuação Z

Uma pontuação Z é#uma medida numérica que descreve o relacionamento entre um valor e a média de um grupo de valores. A pontuação Z é medida em termos de desvios padrão da média. Se uma pontuação Z for 0, a pontuação do ponto de dados será idêntica à pontuação média.

A fórmula para calcular uma pontuação Z é $(x-\mu)/\sigma$:

- x A pontuação bruta dos dados, como a média móvel dos 15 minutos anteriores
- μ : A população de dados significa que é a média das quatro semanas anteriores no mesmo dia, mesma hora e mesmo minuto
- σ Desvio padrão da população de dados

Ao calcular pontuações Z ou fazer comparações, é essencial considerar esses padrões dos dados analisados com padrões cíclicos inerentes. A ciclicidade em um conjunto de dados se refere a padrões repetidos que ocorrem em intervalos regulares, como ciclos diários, semanais ou sazonais. Por exemplo, os dados de vendas podem exibir valores mais altos durante as épocas de férias ou valores mais baixos durante períodos fora de pico.

A pontuação de ciclicidade é a semelhança entre duas séries que medem a semelhança entre dois vetores e ajuda a garantir que o modelo de pontuação Z forneça informações confiáveis e identifique anomalias verdadeiras ou discrepantes, considerando os padrões naturais dos dados.

A pontuação cíclica é calculada no nível da instância com uma seleção de dados de quatro semanas dividida em incrementos de vetor de duas semanas, excluindo finais de semana. A pontuação retorna a pontuação de semelhança entre os dois, em que uma pontuação mais alta indica uma tendência de semelhança mais alinhada nos dados do vetor comparado.

Disponibilidade

A seção Disponibilidade mostra a disponibilidade no nível da instância em um mapa geográfico e no nível da instância ServiceNow alertas gerados (tipos de alerta limitados) desde os últimos 7 dias.

Selecione uma instância no **Instância** e clique **Obter snapshot** para exibir a disponibilidade da instância em um mapa geográfico. O mapa plota e destaca os datacenters primários e em espera por localização geográfica junto com ServiceNow espaço (todos os outros locais de datacenter). A cor da plotagem determinará a disponibilidade atual, verde: Disponível, vermelho: Indisponível, com base em um alerta de instância ativa/inativa.

Tradução automática

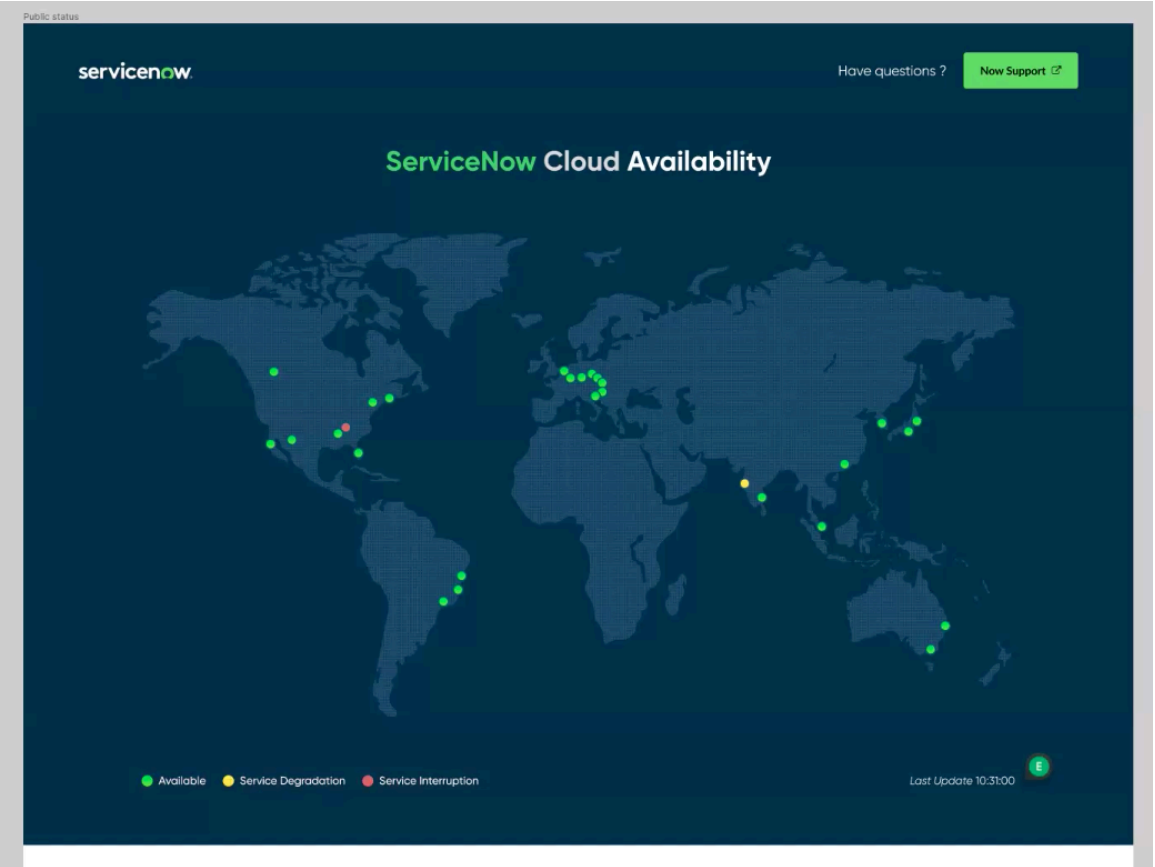
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Disponibilidade da nuvem

Verifique a disponibilidade específica do datacenter da ServiceNow, a degradação do serviço ou a interrupção.

A disponibilidade da nuvem é exibida em uma exibição de mapa do mundo com indicadores de status coloridos que representam a disponibilidade de cada datacenter.

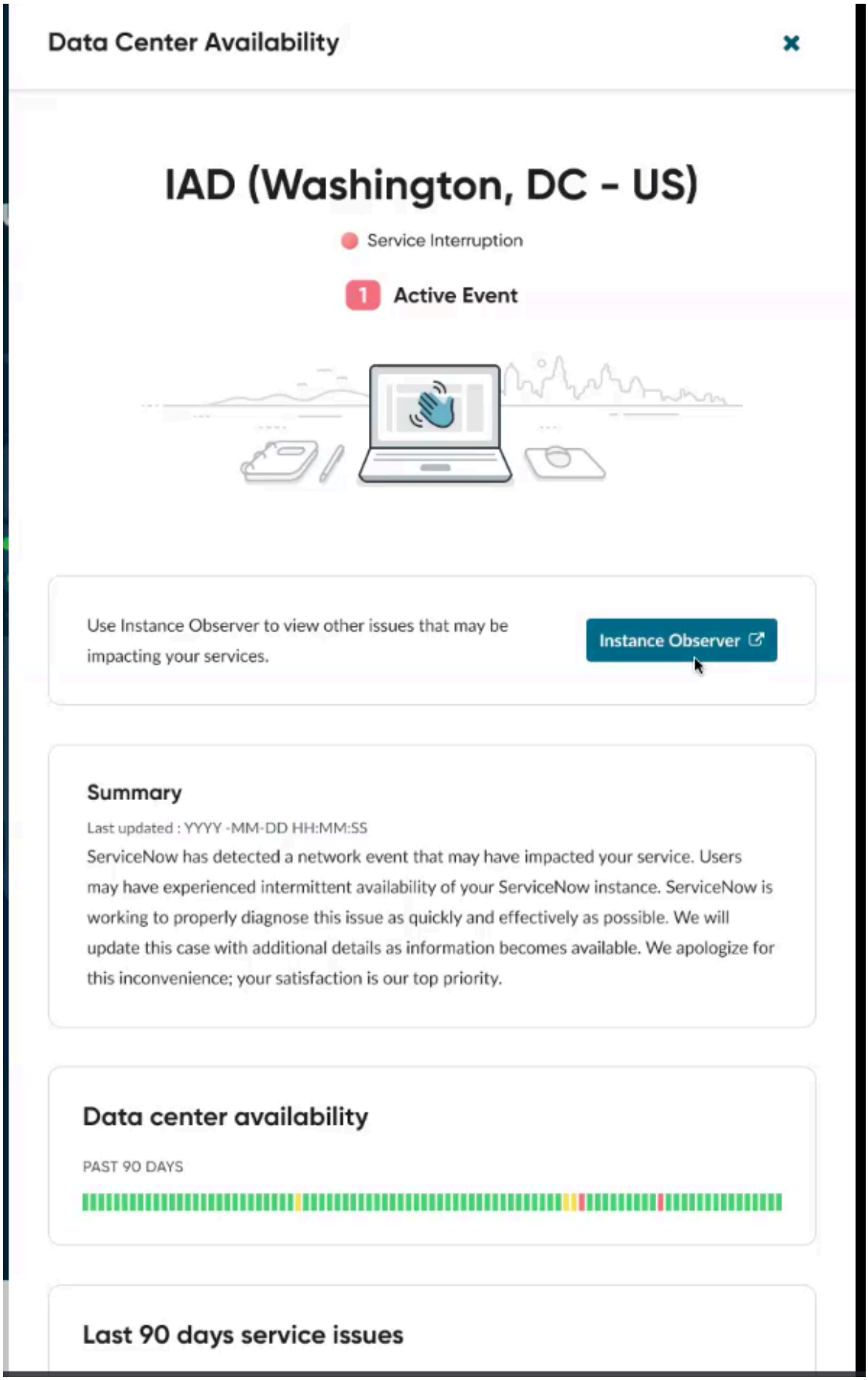
- Verde
- Degradação do serviço: Amarelo
- Indisponibilidade de serviço: Vermelho



Veja qual datacenter está disponível e se há uma indisponibilidade ou uma tendência específica de atividade. Selecione um datacenter específico no mapa para expandir os detalhes.

Tradução automática

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



Tradução automática

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

Vá diretamente para Observador de instância, exiba resumos da disponibilidade e detalhes dos problemas de serviço dos últimos 90 dias.

Alertas no observador da instância

ServiceNow O Instance Observer fornece um conjunto abrangente de alertas projetados para monitorar a integridade da plataforma, o desempenho e a experiência do usuário. Esses alertas são categorizados para facilitar o consumo e a ação.

Transações

Monitora as transações da aplicação em busca de anomalias, picos ou degradações no desempenho, como:

- Diminuição de transação: Detecta uma queda no volume total de transações
- Nó de diminuição de transação: Identifica a queda de volume de transação por nó
- Aumento de transação: Sinaliza picos inesperados de transação
- Nó de aumento de transação: Destaca picos de transação no nível do nó
- Tempo de resposta: Aciona quando o tempo de resposta em todo o sistema aumenta
- Nó de tempo de resposta: Sinaliza nós com tempos de resposta degradados
- Tempo de resposta do banco de dados: Monitora a latência no nível do banco de dados que afeta as transações
- Consultas lentas por segundo: Identifica o volume de consultas lentas do banco de dados que afetam a capacidade de resposta

Integridade do nó (CPU, memória ou coleta de lixo)

Rastreia a integridade da infraestrutura do nó para evitar gargalos ou falhas:

- Tempo de CPU do nó: Alerta de alto uso de CPU para um nó
- Memória do nó: Monitora padrões de consumo de memória
- Tempo de coleta de lixo do nó: Rastreia atrasos do JVM GC
- Utilização da CPU do contêiner do balanceador de carga: Sinaliza sobrecarga de CPU em contêineres LB
- Utilização da memória do contêiner do balanceador de carga: Detecta o esgotamento da memória em contêineres LB

Desempenho e integridade do banco de dados

Cobre indicadores críticos de banco de dados para verificar a integridade da consulta e a confiabilidade dos dados:

- CPU de integridade do host do banco de dados: CPU alta no host do banco de dados primário
- CPU de integridade do host de fragmentos: Problemas de recursos em hosts de fragmento
- Integridade do host de réplica de leitura (CPU): Anomalias de CPU de réplica de leitura
- Atraso da replicação em espera: Atraso na replicação de banco de dados em espera
- Bloqueio de linha InnoDB: Frequência de espera de bloqueio de linha

Tradução automática

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

- Crescimento do banco de dados primário: Sinaliza crescimento anormal no banco de dados primário
- Crescimento da tabela do banco de dados: Indicadores específicos de crescimento no nível da tabela

E-mail de entrada e saída

Promove a entrega e a ingestão oportunas de comunicações baseadas em e-mail:

- E-mail de saída: Atrasos ou falhas no processamento de e-mails de saída
- E-mail de entrada: Problemas na ingestão de e-mails de entrada

Programador e execução de trabalho

Ajuda a detectar problemas no ciclo de vida da execução do trabalho:

- Programador travado: Programador não está em andamento ou bloqueado
- Trabalhos de longa execução: Trabalhos que excedem o tempo de execução típico
- Trabalhos de longa execução específicos: Monitoramento de trabalho personalizado
- Thread em execução: Threads em execução incomum ou em volume alto

Sessão e atividade do usuário

Rastreia o comportamento de login do usuário em instâncias e nós:

- Sessão do usuário conectada - Instância: Atividade de login na instância
- Sessão do usuário conectada - Nó: Métricas de sessão no nó

Fila de eventos e gestão de semáforos

Crítico para depurar manipulação de eventos da plataforma e limitação de execução de trabalho:

- Média do semáforo padrão: Tendências de tempo de espera do semáforo
- Semáforo padrão QDepth: Profundidade das solicitações de semáforo enfileiradas
- Semáforo integrado: Monitora a contenção de semáforo integrado
- Verificação da fila de eventos: Rastreia o backlog nas filas de eventos
- Fila específica para eventos: Monitoramento de fila de eventos personalizado
- Fila de eventos de alta prioridade: Monitora filas de eventos de missão crítica
- Fila do ECC: Alertas de backlog do canal de comunicação externo

Barramento de envio de mensagens assíncronas (AMB)

Observabilidade do barramento de mensagens internas para comportamento da aplicação em tempo real:

- Profundidade da fila de envio do AMB: Tamanho da fila de mensagens de saída
- Envio AMB em uso: Utilização da capacidade de envio AMB

Volume de dados históricos ou de lista

Monitora o crescimento de dados históricos ou de lista que podem afetar o desempenho:

Tradução automática

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

Tamanho da lista de histórico: Sinaliza contagem excessiva de registros em tabelas de histórico.

Integridade do host da aplicação

Monitora a integridade na camada da aplicação:

CPU de integridade do host da aplicação: Alertas de sobrecarga da CPU na camada da aplicação.

Alerta inteligente ou IA/ML

Inclui alertas gerados por meio de análise de comportamento baseada em IA/ML:

Auriga Intelligent: Alertas de detecção de anomalias ou padrões orientados por IA.

Principais alertas - ativação e notificações

Use a funcionalidade Ativação de alertas de chave do observador da instância para ter flexibilidade para definir alertas com limites históricos de incrementos de quatro semanas específicos para suas necessidades de negócios e configurar quem da sua equipe recebe notificações.

Nota: Observador da instância **Alertas** O suporte só está disponível para pacotes Avançado e Total de ServiceNow Impact.

A ativação de alertas de chaves fornecerá alertas proativos sobre médias móveis, uma estatística que captura a mudança média em uma série de dados ao longo do tempo, para seis métricas críticas:

1. **Instância de transação (aumento)** : Indica que a média de movimentação da transação aumenta em uma determinada porcentagem da mediana histórica por um determinado período.
2. **Instância de transação (descartar)** : Indica que a média móvel da transação cai em uma determinada porcentagem da mediana histórica por um determinado período.
3. **Tempo de resposta - Instância** : Indica que a média móvel do tempo de resposta é maior do que a mediana histórica em um determinado período.
4. **Tempo de resposta do banco de dados** : Indica que a média móvel do tempo de resposta do banco de dados é maior do que a mediana histórica em um determinado período.
5. **Média do semáforo padrão** : Indica que a média do semáforo padrão está se aproximando dos limites da simultaneidade máxima por um determinado fator em um determinado período de tempo.
6. **Profundidade da fila do semáforo padrão** : Indica que a profundidade da fila do semáforo padrão está se aproximando dos limites da profundidade máxima da fila por um determinado fator em um determinado período de tempo.

Nota: É importante observar que cada notificação pode não representar um problema, além disso, sinaliza sobre um ponto de dados incomum ou não está em conformidade com os padrões esperados para essa métrica específica. Os usuários podem ser proativos, quando necessário, e agir de acordo com uma notificação, o que pode evitar um problema futuro.

O observador de instância usa a pontuação P para avaliar o uso da instância e calcular os limites exclusivamente para essas instâncias. P-score é uma classificação determinada pelo número de transações em uma instância, fornecendo uma pontuação mais alta quando as transações da instância permanecem estáveis de forma consistente.

Tradução automática

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

- Quando uma instância atende à P-Score necessária para qualificação, os usuários verão uma faixa para aceitar o recurso de ativação de alertas. Os usuários receberão limites inteligentes em **E/s recomendado** condição para todas as seis métricas derivadas de dados históricos.
- Se uma instância tiver uma pontuação P baixa, a faixa para aceitar o recurso de ativação de alertas não ficará visível. O P-Score é atualizado regularmente e, conforme as instâncias crescerem no futuro, você verá a opção de aceitar o recurso de ativação de alertas. Os limites são atualizados automaticamente semanalmente para instâncias que atendem aos critérios mínimos de P-Score.

Para configurar alertas, consulte Configurar Alertas de chave.

Configurar Alertas de chave

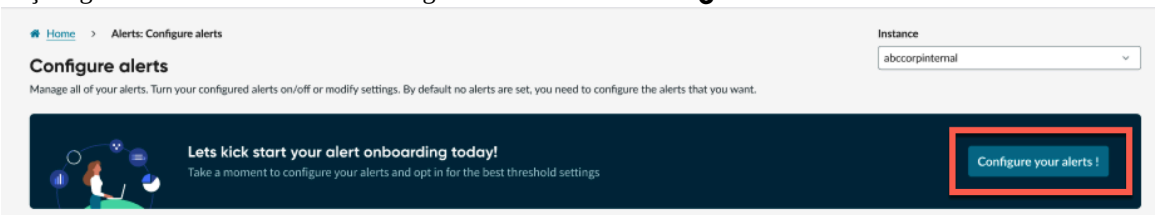
Siga estas etapas para configurar Alertas de chave em uma instância em que os alertas críticos ainda não foram configurados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Vá para Observador de instância**
2. Faça login no Instance Observer e navegue até **Alertas** > **Configurar alertas**.

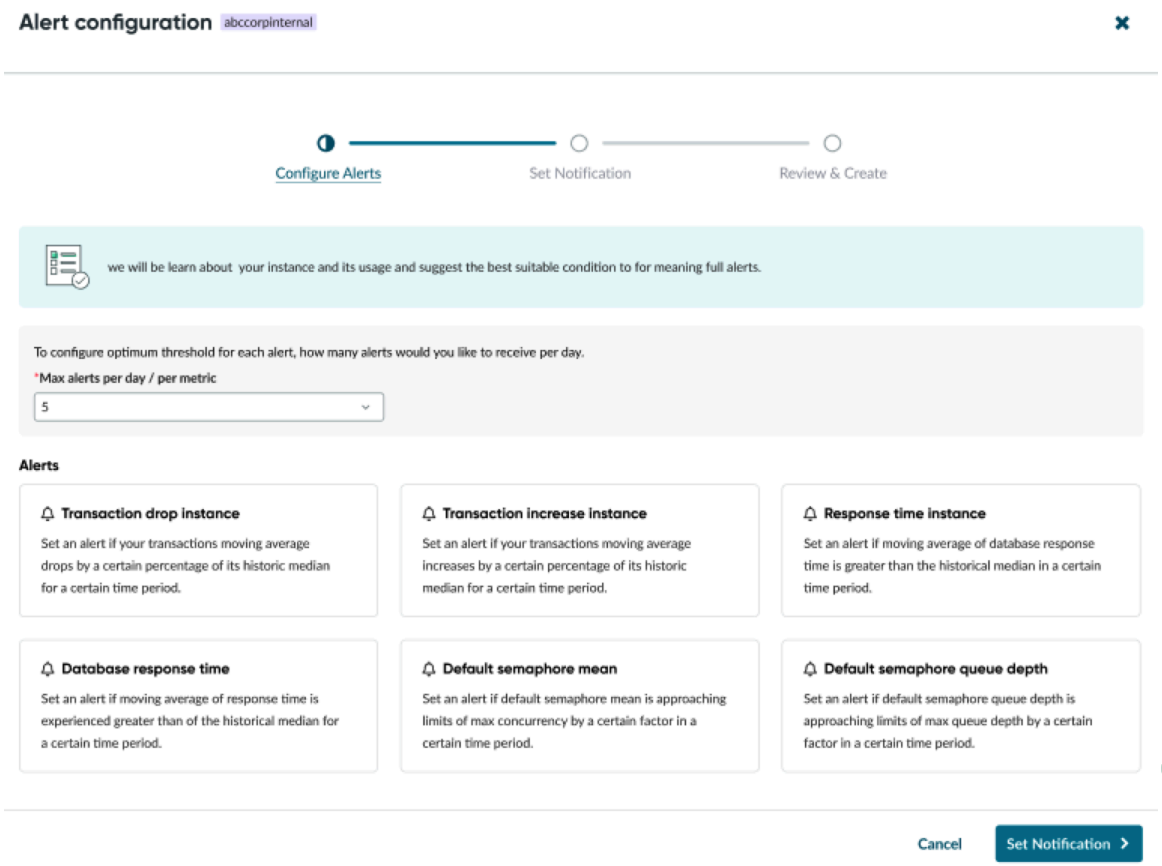


3. Selecione **Configure seus alertas** .
   Alertas para métricas escolhidas pela exibição do sistema.
4. Selecione até cinco alertas do **Máximo de alertas por dia/por métrica** menu suspenso a ser recebido para cada métrica por dia.
   O número máximo de alertas selecionados pertence a cada uma das seis métricas do sistema disponíveis. Se você escolher no máximo dois alertas para cada métrica, receberá 12 alertas, como a contagem máxima de alertas por dia, por exemplo (2 alertas)

Tradução automática

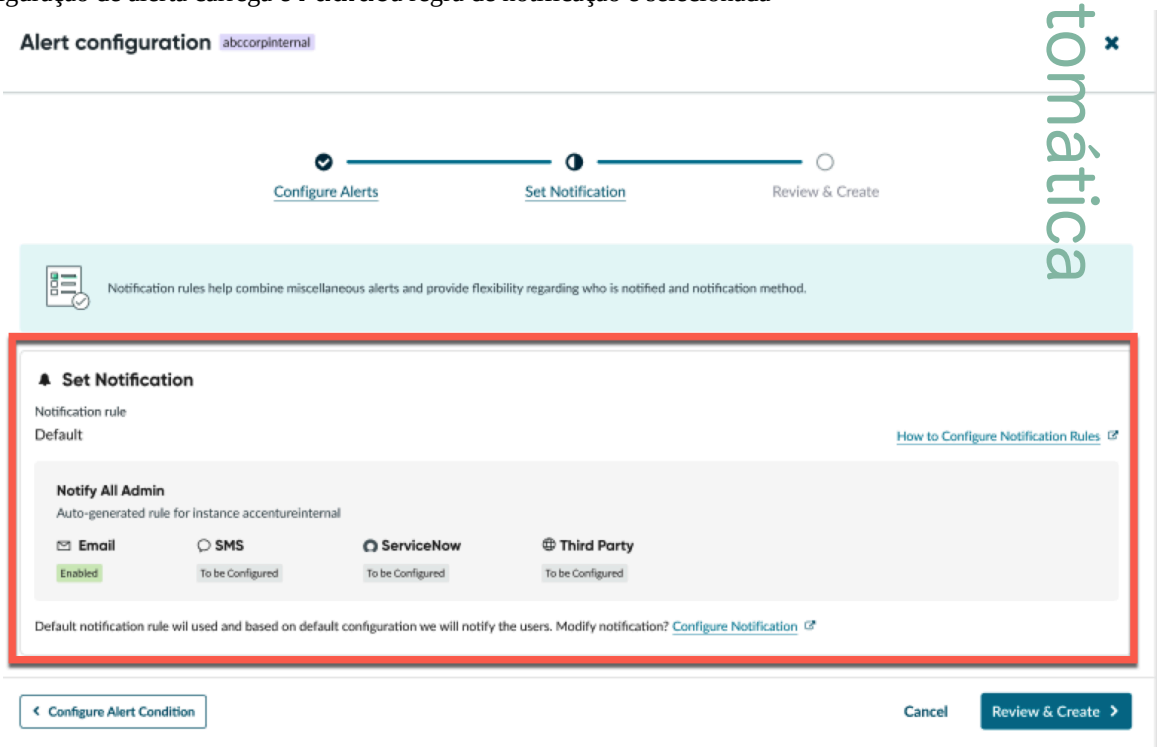
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

X (6 métricas): 12 alertas. A contagem de alertas é redefinida diariamente às 00:00



UTC.

5. Selecione **Notificação definida** .
   A página de configuração de alerta carrega e **Padrão**a regra de notificação é selecionada



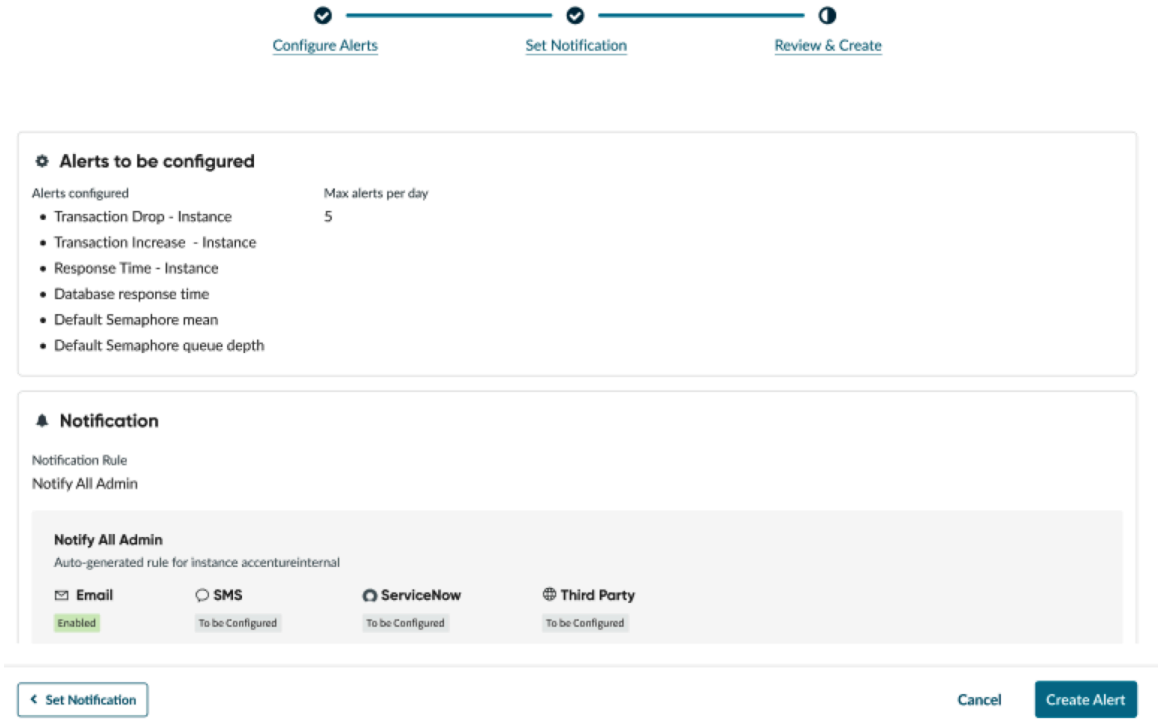
automaticamente.

6. **Opcional:** Selecione **Configurar Notificação** para criar uma regra personalizada.
   . **Como configurar regras de notificação** o link contém informações sobre a criação de notificações personalizadas. As opções de regra incluem Nome da regra, Destinatários e Métodos de notificação.

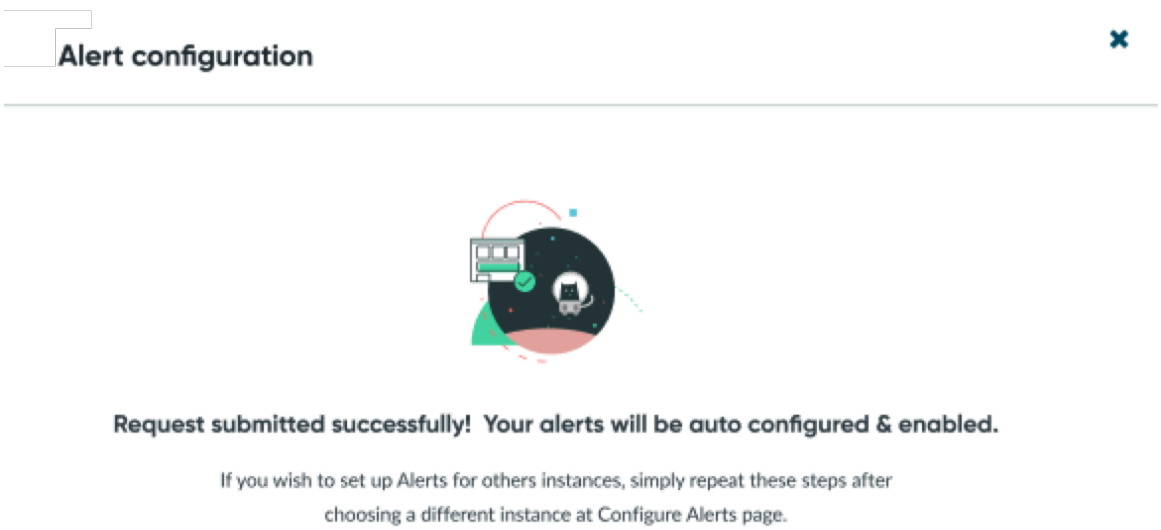
Tradução automática

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

7. Selecione **Revisar e criar** para exibir o resumo dos alertas a serem configurados e a regra de notificação.



8. Selecione **Criar alerta** ou **Notificação definida** para retornar à página de configuração de notificações. Uma notificação é exibida para confirmar a configuração do alerta.



Resultado

Após o envio da solicitação, todos os seis alertas serão habilitados automaticamente, nenhuma intervenção manual é necessária. Para ver o limite de alerta, navegue até **Editar configuração de alerta** para acessar **E/s recomendado** condição.

Nota: Se um ou mais alertas dos seis disponíveis não forem habilitados automaticamente, um limite não estará disponível para essa métrica específica devido ao uso limitado na instância.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Gerenciar alertas do observador da instância

Gerar limites para alertas principais

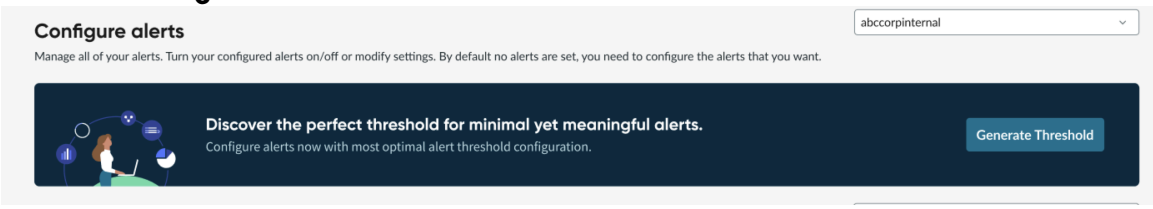
Para uma instância em que alertas críticos já foram configurados, você pode obter limites aprimorados para receber alertas aprimorados ou mínimos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

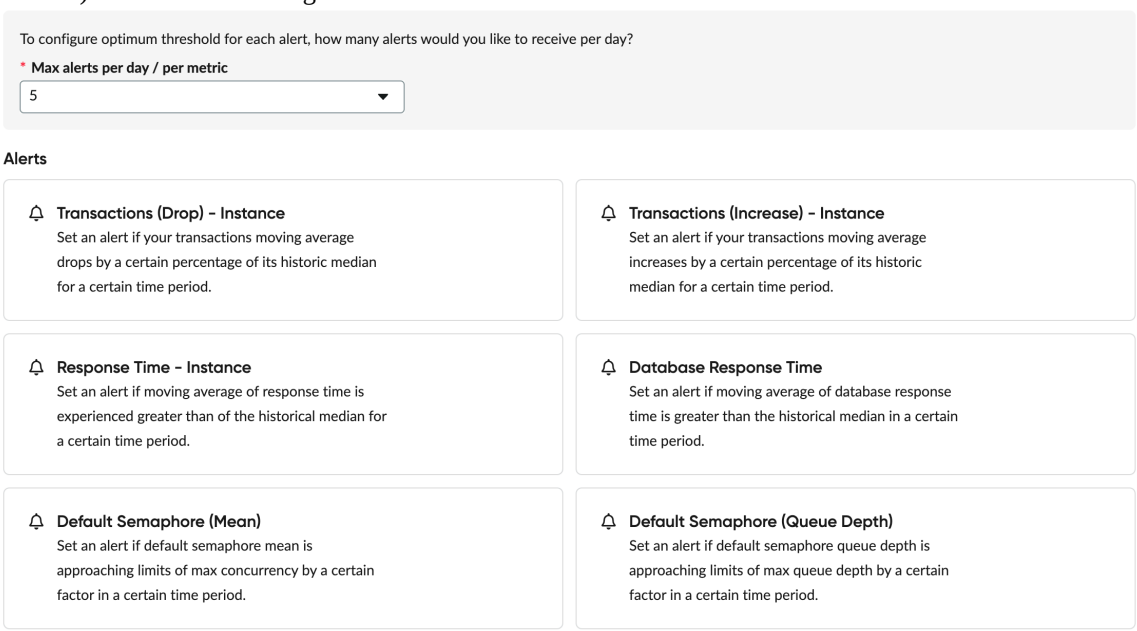
1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Instance Observer** > **Alertas** > **Configurar alertas**.



   Uma faixa de notificação é exibida. Se a faixa solicitar a configuração de alertas, consulte Configurar Alertas de chave.

2. Selecione **Gerar limite** .

3. Selecione até cinco alertas do **Máximo de alertas por dia/por métrica** menu suspenso a ser recebido para cada métrica por dia.
   O número máximo de alertas selecionados pertence a cada uma das seis métricas do sistema disponíveis. Se você escolher no máximo dois alertas para cada métrica, receberá 12 alertas, como a contagem máxima de alertas por dia, por exemplo (2 alertas) X (6 métricas): 12 alertas. A contagem de alertas é redefinida diariamente às 00:00

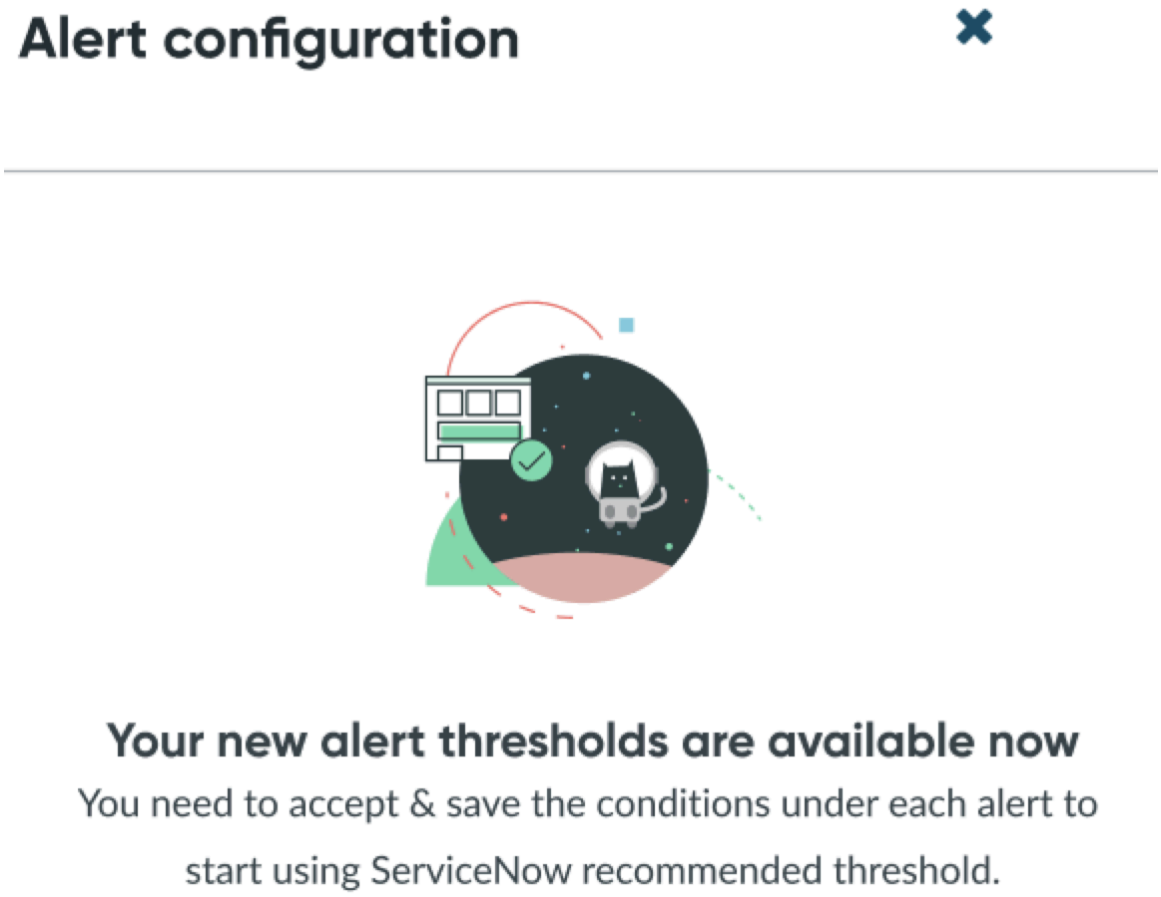


   UTC.

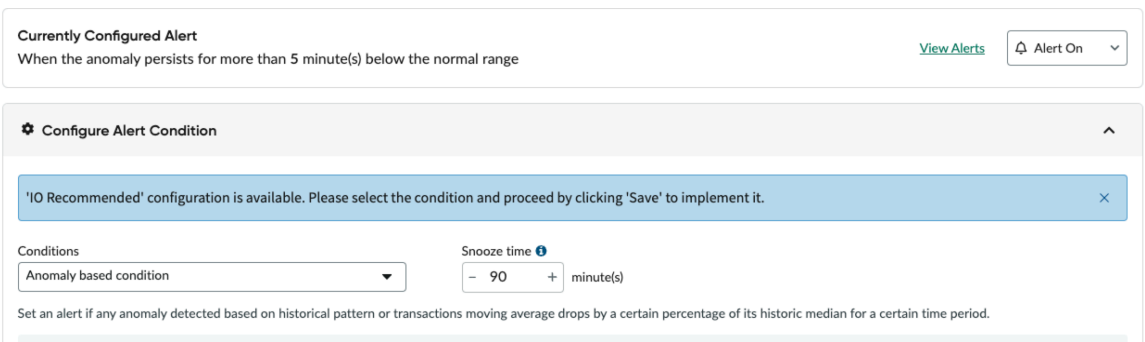
4. Selecione **Enviar**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida.

Tradução automática

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



5. Navegar até **Editar configuração de alerta**.
   Uma faixa azul informativa é exibida com uma configuração de alerta recomendada.



6. Selecione **Configurar Condição de alerta** faixa.
7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Repita essas etapas para os alertas restantes.

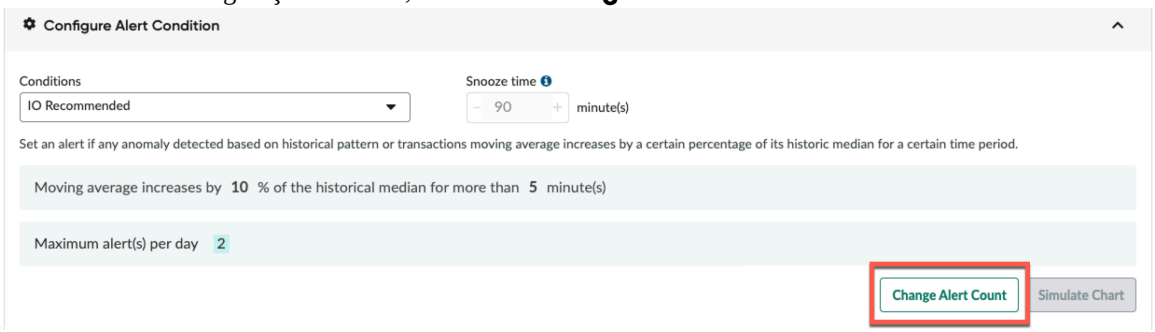
> **Nota:** Se uma faixa de condição de alerta não estiver disponível para nenhuma das seis condições de alerta, os dados de limite não estarão disponíveis para essa métrica específica no momento. Os limites são atualizados regularmente e as recomendações se tornam disponíveis.

Depois que os alertas são habilitados com os limites recomendados, os detalhes podem ser atualizados manualmente.

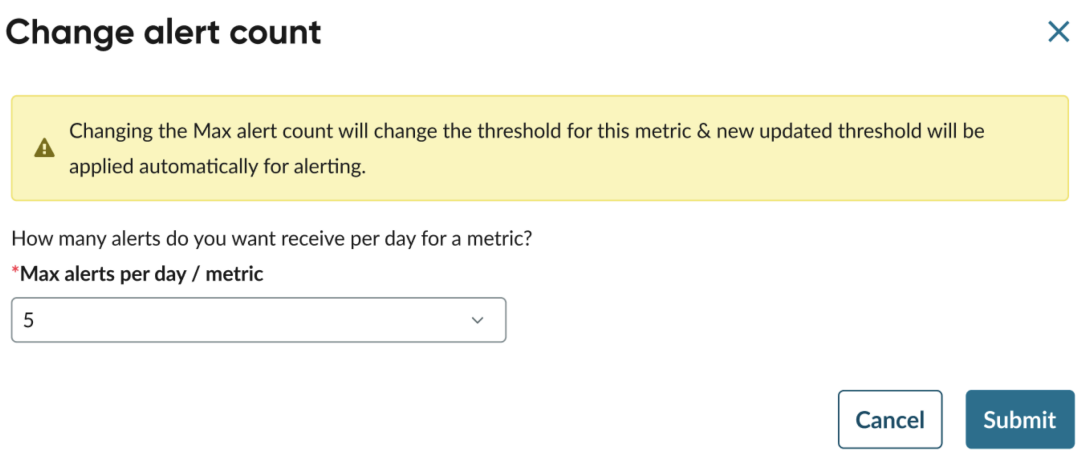
Tradução automática

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

9. **Opcional:** Selecione **Configurar Condição de alerta** para uma métrica selecionada.
10. **Opcional:** Ao editar uma Configuração de alerta, selecione **Contagem de alertas de mudança**.



11. **Opcional:** Selecione um valor máximo de alerta de até cinco e selecione **Enviar**.



Depois que a mudança é enviada, o limite pré-calculado é obtido com base na nova contagem máxima de alertas para a métrica específica. Você retornará à janela Editar configuração de alerta.

12. Selecione **Salvar** Na janela Editar configuração de alerta para aplicar as mudanças.
13. Repita o mesmo processo para cada alerta para editar configurações de alerta de métricas adicionais.

> **Nota:** Se você escolher três alertas máximos por dia, poderá receber até três notificações de Alertas por dia para essa métrica específica. A contagem de alertas é redefinida diariamente às 00:00 UTC.

Gerenciar alertas do observador da instância

Agir nos alertas de limite do observador de instância (IO) diretamente da notificação.

Antes de Iniciar

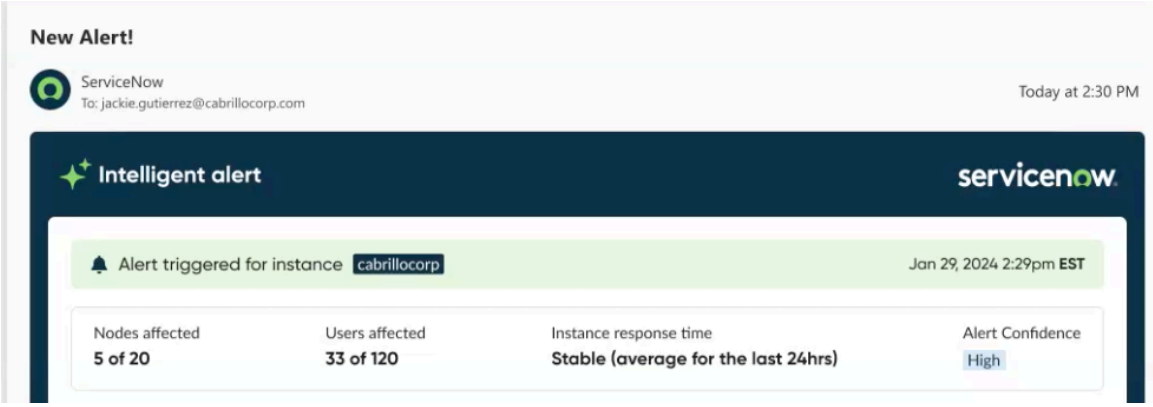
Função necessária: administrador

Procedimento

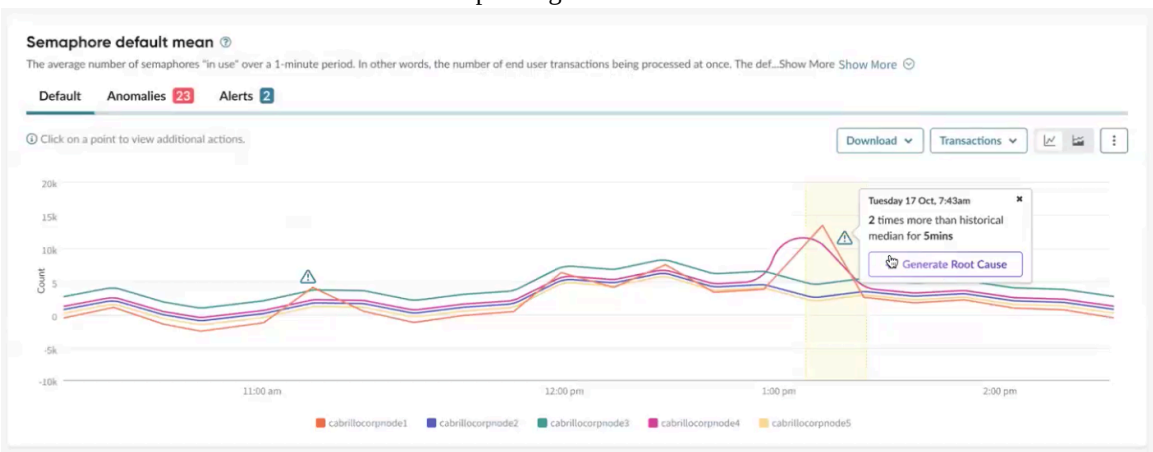
1. Abra uma notificação de limite de alerta.
   As notificações por e-mail são originadas da ServiceNow e o assunto é Novo Alerta .

Tradução automática

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



2. Selecione a faixa de alerta a ser direcionada para o gráfico de limite no Observador de instância.

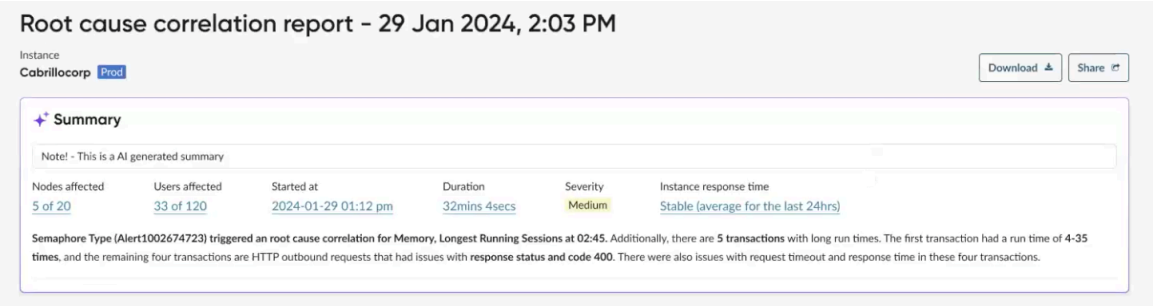


3. Passe o mouse sobre um ícone de alerta para obter informações gerais sobre a anomalia.
4. Selecione **Gerar causa raiz** Para abrir a tabela de histórico de correlação de causa raiz (RCC).
5. Selecione uma entrada para exibir o Resumo da causa raiz e os gráficos de métricas de onde um possível problema pode existir.

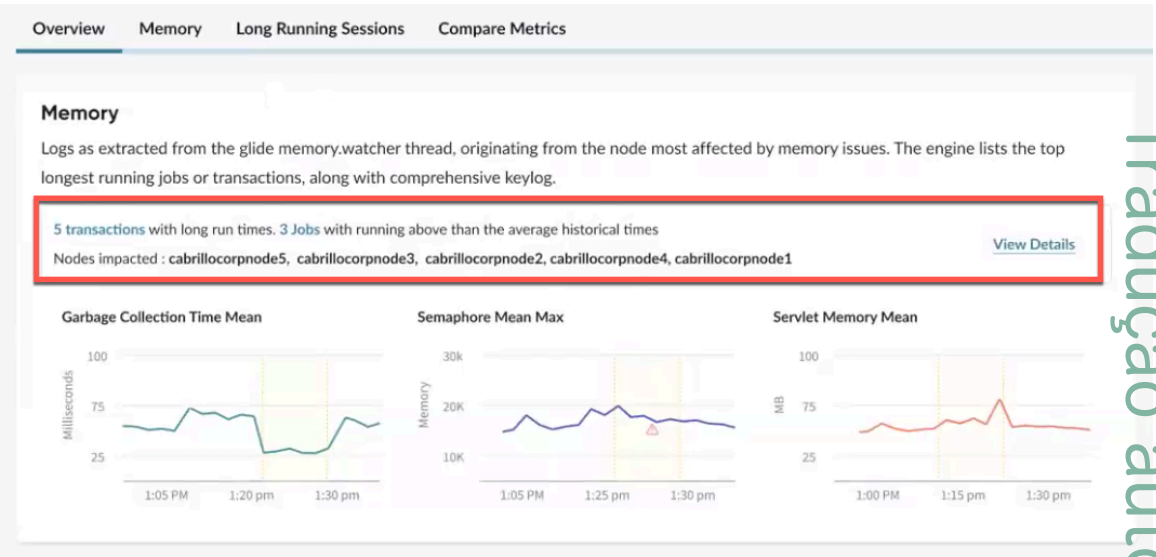
Tradução automática

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

- **Resumo do gráfico de correlação de causa raiz**

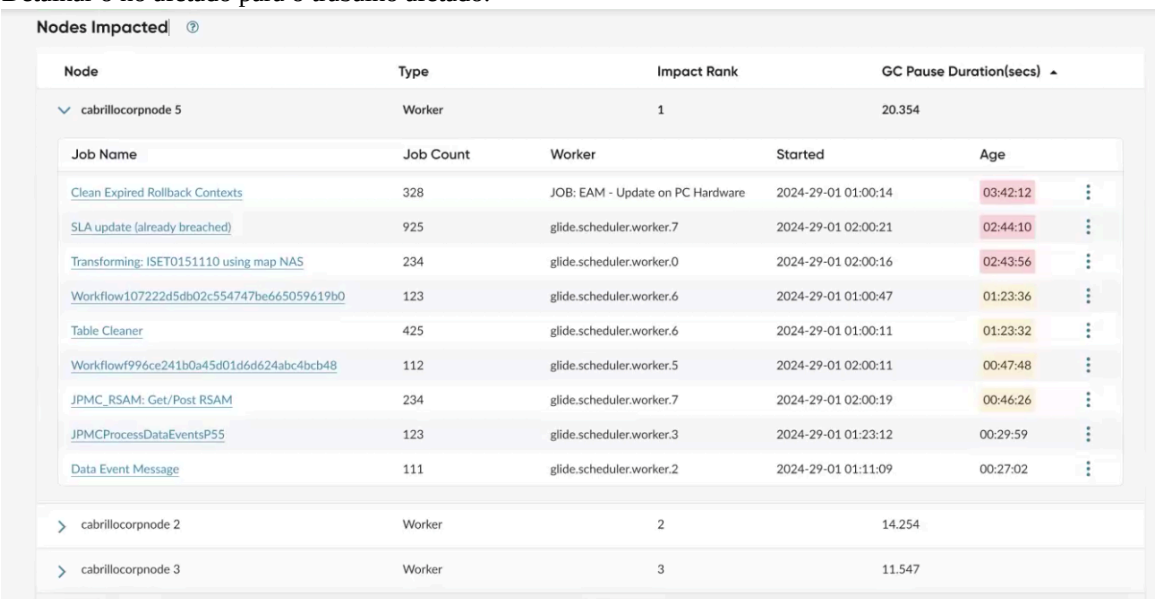


- **Gráficos de métricas**



  - As opções de menu disponíveis variam com base no tipo de correlação de causa raiz.

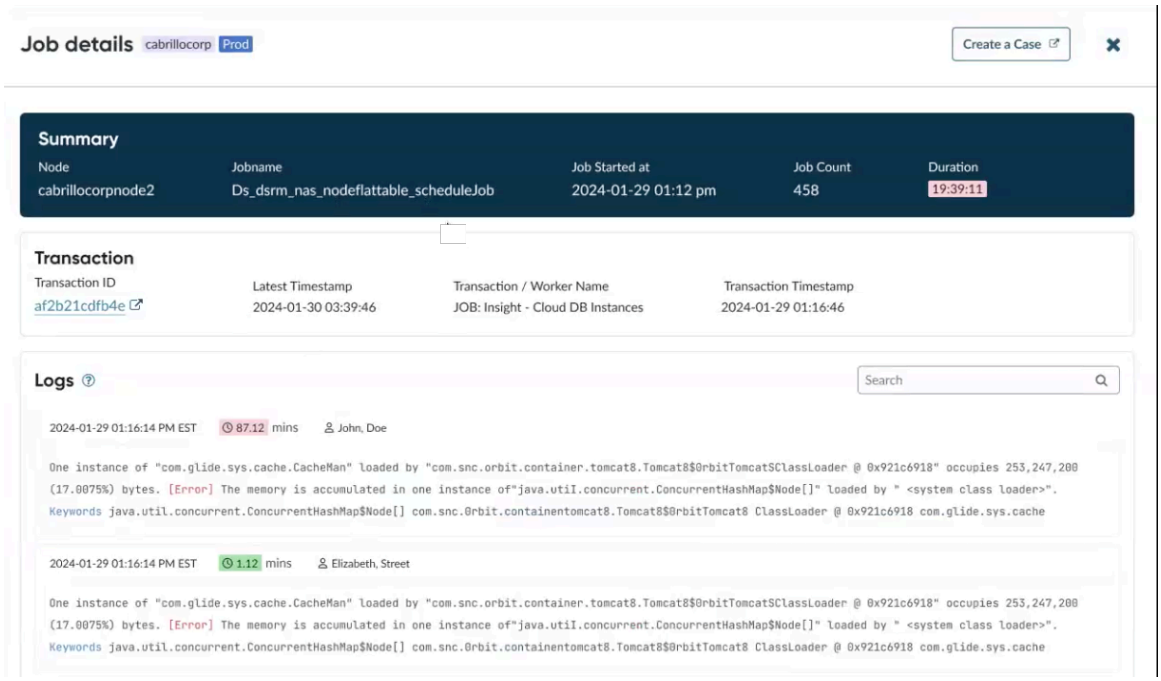
6. Classifique a tabela por Data/Hora de criação para exibir as entradas mais recentes cronologicamente.
7. Detalhar o nó afetado para o trabalho afetado.



8. Selecione o trabalho para abrir os detalhes do trabalho com transações granulares e informações de log.

Tradução automática

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



9. Para uma investigação mais detalhada, selecione **Criar um caso** e enviar as informações resumidas capturadas.

Defina um alerta para monitorar o tempo médio de resposta das aplicações

Defina um alerta para monitorar o desempenho da aplicação quando o tempo médio de resposta das aplicações executadas em uma instância exceder o limite configurado.

Antes de Iniciar

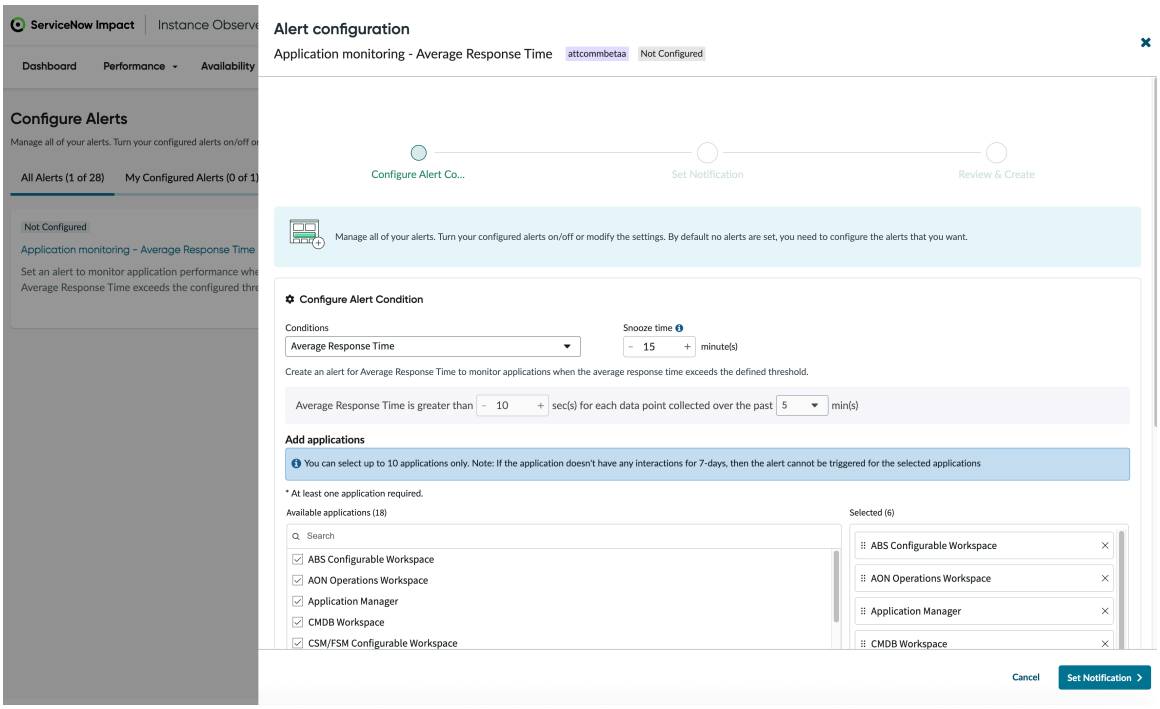
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Vá para Observador de instância**
2. Faça login no Instance Observer e navegue até **Alertas** > **Configurar alertas**.
3. Selecione uma instância no **Instância** lista.
4. Em **Alertas de pesquisa** campo, insira Monitoramento de aplicações .
5. Selecione **Monitoramento da aplicação - Tempo médio de resposta** cartão de alerta.
6. No slide Editar configuração de alerta na página, defina as condições configurando um **Tempo de espera** . O tempo mínimo de espera é de 15 minutos.
7. Defina os valores em **Tempo médio de resposta em segundos para cada ponto de dados coletado nos últimos minutos** campos para que o alerta seja definido quando o tempo de resposta exceder o intervalo de tempo de cada ponto de dados coletado nos últimos minutos configurados.
8. Em **Adicionar aplicações** , pesquise no **Aplicações disponíveis** e selecione as aplicações para as quais você deseja acionar o alerta de tempo médio de resposta.
   Todas as aplicações selecionadas aparecem em **Selecionado** seção. Você pode selecionar no máximo 10 aplicações e no mínimo uma.
9. Selecione **Simular** para obter uma lista de aplicações simuladas.
   A lista mostra as aplicações com tempo médio de resposta coletado dos dados. Definir este alerta com as aplicações selecionadas permite monitorar o desempenho delas.

Tradução automática

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



10. Selecione **Notificação definida** .
    Para definir a notificação, consulte Definir etapa de notificação .

Rastreie o desempenho da instância com os seis principais alertas oportunos: Usuários guiados

Use o recurso de alerta do observador de instância para receber notificações sobre o desempenho da sua instância. Monitore os alertas orientados pelo sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você for um Impact Nível guiado, os 6 principais alertas importantes e comumente usados estarão disponíveis para você. Você pode configurar alertas e personalizar os tipos de notificações nas instâncias para receber alertas oportunos que permitem monitorar o desempenho da instância.

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Vá para Observador de instância**.
2. Faça login no Instance Observer e navegue até **Alertas** > **Configurar alertas**.
   Os cartões de alerta listados são:
   a. Tempo de resposta - Instância
   b. Fila de Eventos
   c. Tempo de resposta do banco de dados
   d. Semáforo padrão (média)
   e. Semáforo padrão (profundidade da fila)
   f. Trabalhos de execução longa

Tradução automática

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

3. Para configurar um alerta, selecione o nome do alerta.
4. Em **Configurar Condição de alerta** da página deslizante, selecione um valor na **Condições** lista para configurar a condição de alerta.
   Você pode selecionar as condições, definir o limite, a duração para monitorar a condição e o tempo de soneca em incrementos de cinco minutos.
5. Para simular as condições configuradas, selecione **Simular Gráfico** .
6. Para definir uma regra de notificação, selecione **Notificação definida** e selecione uma regra.
7. Para criar uma regra de notificação, navegue até **Alertas** > **Configurar Notificação** e selecione **Criar regra** .
   Você pode criar um **Nova Regra** dando um nome e uma descrição. Você pode configurar o. **Tipo de notificação** Selecionando uma ou mais das opções disponíveis, como E-mail, SMS, ServiceNow E integrações de terceiros. Se houver integrações de terceiros, como AWS, Google Cloud ou Azure Uma notificação automatizada é enviada para o URL específico como um alerta de webhook.

   Você pode definir as condições de regra como padrão, que têm precedência sobre todas as outras condições de uma regra padrão.

   Você também pode selecionar seus usuários para quem deseja que as notificações sejam enviadas selecionando **Adicionar destinatários personalizados** opção.
8. Selecione **Save** (Salvar).
   Para obter mais informações sobre como configurar alertas e definir notificações, consulte Configurar Alertas de chave.

Use alertas populares para receber notificações - Usuários avançados e totais

Comece a usar os alertas populares mais usados para receber notificações sobre o desempenho da sua instância se você for novo no sistema de alerta Observador de instância (IO). Os alertas mais populares aparecem na primeira página da página Configurar alertas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dos 45 ou mais alertas disponíveis, os mais populares estão listados para você começar a usar o sistema de alerta de E/S. Para exibir o restante dos alertas, navegue até as páginas subsequentes na lista de paginação da interface do usuário. Você pode configurar alertas e personalizar os tipos de notificações em suas instâncias para receber alertas oportunos que permitem monitorar o desempenho da instância.

Procedimento

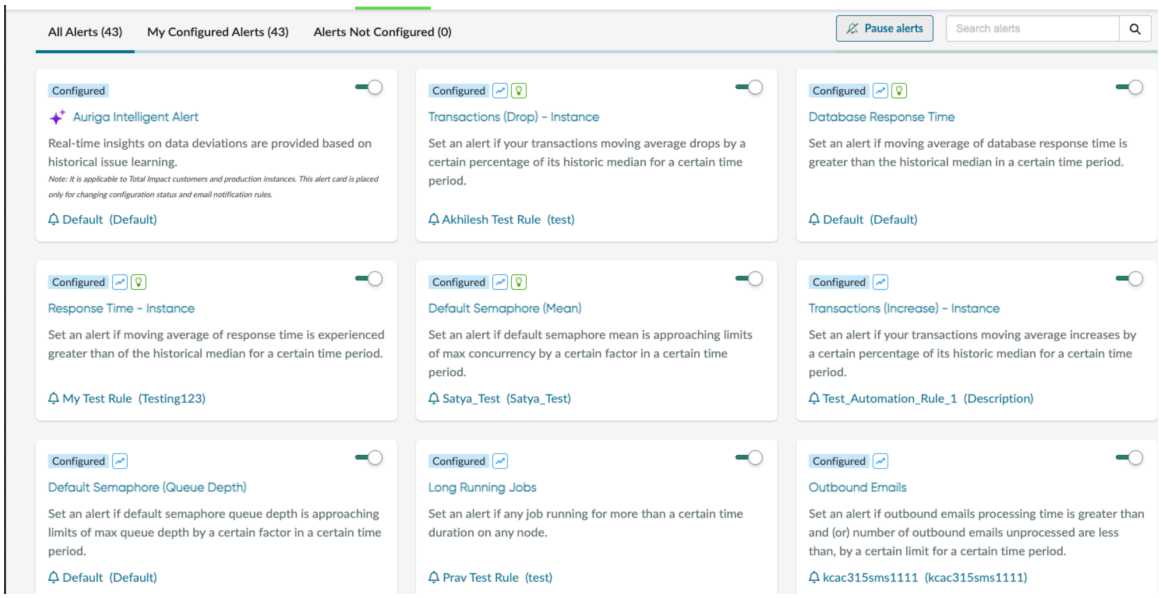
1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Vá para Observador de instância**.
2. Faça login no Instance Observer e navegue até **Alertas** > **Configurar alertas**.
   Se você for um Impact Nível avançado ou total, os oito alertas mais populares que são populares e comumente usados aparecem na primeira página da página Configurar alertas em **Todos os Alertas** guia.

   Cartões de alerta que têm  os ícones são os mais populares.

   Nota: Nenhum dos alertas é configurado por padrão. Você deve configurá-los para que eles apareçam no **Meus Alertas Configurados** para sua referência. Os alertas que você não configurou aparecem em **Alertas não configurados** guia.

Tradução automática

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



Alertas recomendados pelo sistema indicados por os ícones são gerados pela análise estatística avançada em quatro semanas de dados da instância. Eles são personalizados para o seu ambiente e recomendados para você.

3. Para configurar um alerta, selecione ícone no cartão de alerta.
   Se você não quiser que o alerta seja configurado, selecione o ícone que funciona como alternância. Depois de alternar o ícone, o **Não configurado** o marcador aparece no cartão de alerta.

4. Passe o mouse sobre , que indica que é um alerta popular e selecione para personalizar suas preferências de alerta e notificação.

Correlação de causa raiz

A correlação de causa raiz (RCC) simplifica a execução de uma análise de causa raiz correlacionando automaticamente métricas, logs e informações de evento para sintomas compatíveis nas instâncias de produção nas últimas 24 horas.

Categorias de sintomas de RCC

O recurso RCC está disponível para alertas de autoatendimento e oferece suporte às seguintes categorias de sintomas:

- Memória
- Sessões de execução mais longa
- Transações lentas
- Limpeza de cache
- Bloqueios de banco de dados
- Impactos do banco de dados

A tabela descreve as categorias de sintomas e os alertas correspondentes detectados pelo mecanismo RCC.

Tradução automática

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

Categorias de sintomas direcionados e alertas correspondentes

Categorias de sintomas	Descrição	Alerta correspondente
Impacto do banco de dados	Ajuda o usuário a identificar e lidar com consultas SQL estendidas que afetam o desempenho do banco de dados, vinculadas ao alto tempo de execução ou ao aumento de volumes. Os padrões de consulta fornecem snapshots de durações de 30 minutos e 60 minutos a partir do momento em que o impacto é observado nos tempos de execução da consulta.	Tempo de resposta do banco de dados
Limpeza de cache	Limpezas de cache e reinicializações de nó são detectados, bem como altos níveis de saturação de serviço que podem ter ocorrido no momento em que um alerta de desempenho foi acionado.	Média do semáforo padrão
Sessão em execução mais longa	Pesquisa as principais sessões de longa execução nos logs de tempo médio de recuperação (MTTR) e identifica o hash do padrão de transação principal com os tempos de processamento mais altos e, em seguida, os IDs de transação.	Média do semáforo padrão
Transações lentas	• Identifica as principais transações de longa execução usando a duração total, incluindo tempo de ACL, tempo de SQL, tempo de CPU, tempo de processamento, tempo DO BR e tempo do script. • Retorna os IDs de transação, o hash padrão e essas métricas para ajudar os usuários a identificar as causas específicas de transações de longa execução.	Média do semáforo padrão
Memória	• Identifica os três nós mais afetados pelas pausas da coleta de lixo, determinada pela duração agregada das pausas. • Identifica todas as transações ou threads de trabalho nesses nós que excedem 200 segundos. **Nota:** Os usuários são aconselhados a revisar esses threads de longa duração ou recorrentes.	Hora da coleta de lixo do nó
Bloqueios DE BANCO DE DADOS	O mecanismo RCC monitora `innodb_row_lock_waits` e. `threads_running` detectar eventos de bloqueio de banco de dados anômalos que ocorrem quando uma operação de banco de dados requer acesso exclusivo.	Threads em execução

Status do relatório RCC

Vários status estão disponíveis quando um relatório RCC é gerado:

- RCC em andamento: A geração do relatório RCC está sendo gerada.
- RCC gerado: O relatório foi gerado com sucesso.
- Nenhum RCC encontrado: Quando não há informações suficientes para gerar o relatório.
- RCC falhou: Retornado quando há um problema técnico, geralmente corrigido para gerar novamente o relatório.

Tradução automática

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

Configurar alertas de RCC

Configure alertas de correlação de causa raiz (RCC) com base em uma análise de causa raiz realizada pelo RCC do observador da instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Instance Observer**.
2. Em **Alertas** , selecione **Console de Alertas** .
3. Selecione uma instância de produção.
4. Selecione **Obter snapshot** .
   As informações dos alertas são listadas na tabela.
5. Selecione as opções de emissão de relatórios:
   - Instância
   - Intervalo de data
   - Métricas
   - Opções:
     - Alertas de autoatendimento
     - Eventos de Diagnóstico
   - Complementos
6. Ajuste os alertas usando as opções listadas.
   - Por exemplo, defina um limite que acione um alerta se as anomalias de contagem de transações persistirem por mais de 10 minutos ou exceder um determinado número de desvios padrão da média continuamente por mais de 10 minutos acima ou abaixo do intervalo, respectivamente. As anomalias de trabalho visam X% dos principais trabalhos anômalos com base no tempo de execução e rastreiam os detalhes desses trabalhos.
   - Teste e ajuste o alerta simulando o tempo de persistência, escolha a janela de uma anomalia de 5, 10, 15 minutos e assim por diante ou selecione os principais 5, 10 ou 15 percentuais de trabalhos e verifique se os alertas foram acionados corretamente. Ajuste o limite de alerta, se necessário, para garantir que o sistema forneça alertas significativos e acionáveis.
   - Escolha o método apropriado para enviar alertas com base em seus requisitos. Isso pode incluir notificações por e-mail, mensagens SMS ou integração.
   - Monitore continuamente os alertas gerados pelo sistema. Revise regularmente as anomalias detectadas para entender as causas subjacentes e tomar as medidas apropriadas, como investigar possíveis problemas ou realizar análises adicionais.

Gerar relatório RCC

Gere um relatório detalhado de correlação de causa raiz que pode ser usado para identificar e restringir problemas subjacentes em sua instância que causaram uma degradação de desempenho e um alerta relacionado.

Antes de Iniciar

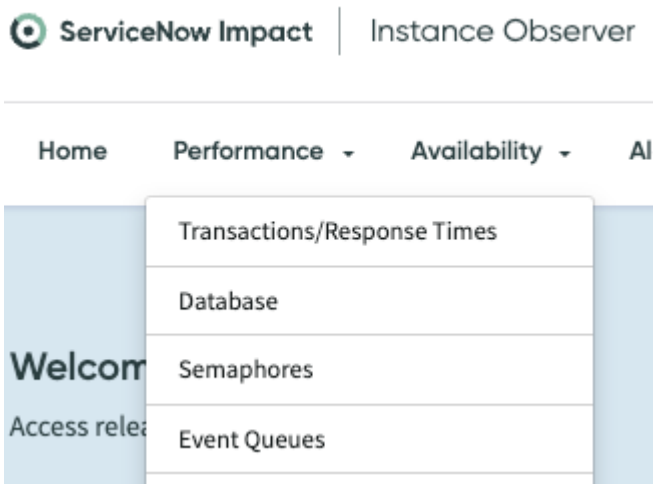
Função necessária: administrador

Tradução automática

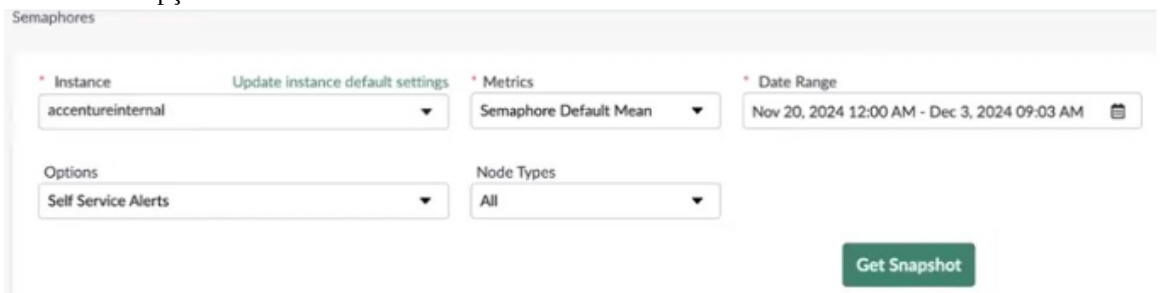
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Instance Observer**.
2. Em **Desempenho** , selecione **Semáforos** .



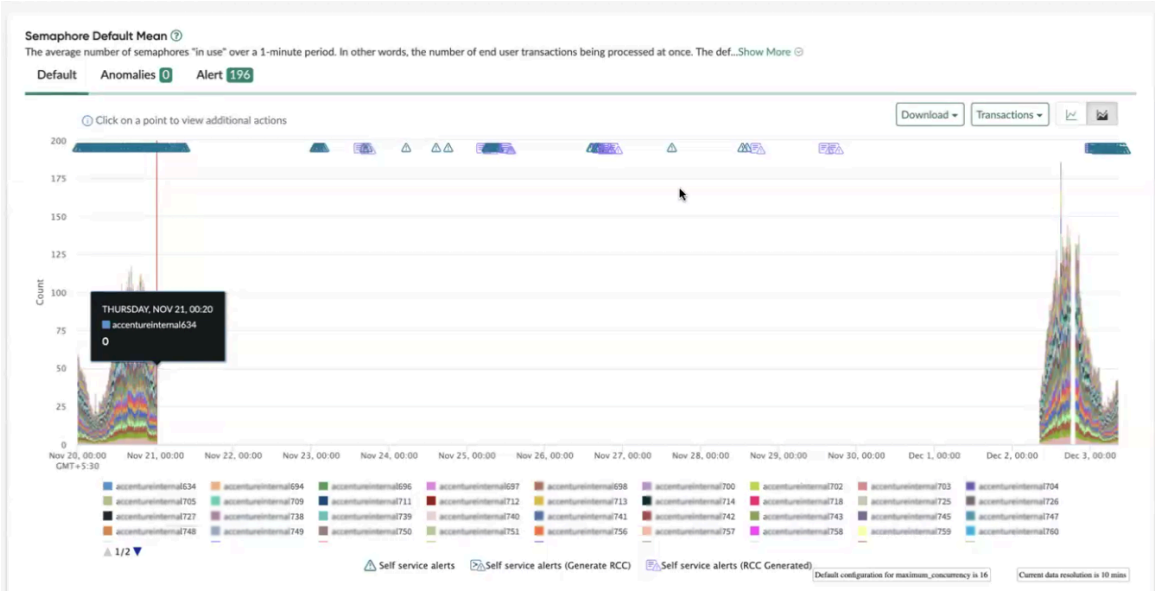
3. Selecione as opções de relatório.



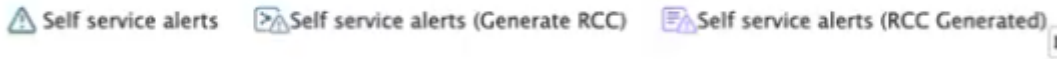
   - Instância: Somente instâncias de produção são compatíveis com o recurso RCC.
   - Métricas: Selecione uma das métricas disponíveis para geração de relatório RCC. Consulte a seção Categorias de sintomas de RCC em Correlação de causa raiz para as métricas compatíveis.
   - Intervalo de datas: Selecione um intervalo de datas
   - Opções: Selecione o tipo de alerta. Para RCC, alertas de autoatendimento são compatíveis.
   - Tipo de nó: As opções estão disponíveis na lista.
4. Selecione **Obter snapshot** Para gerar o relatório RCC.

Tradução automática

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



5. Selecione um ícone de alerta no relatório para revisar informações adicionais sobre o problema.



Nota: Opções disponíveis em Relatório e Gráficos:

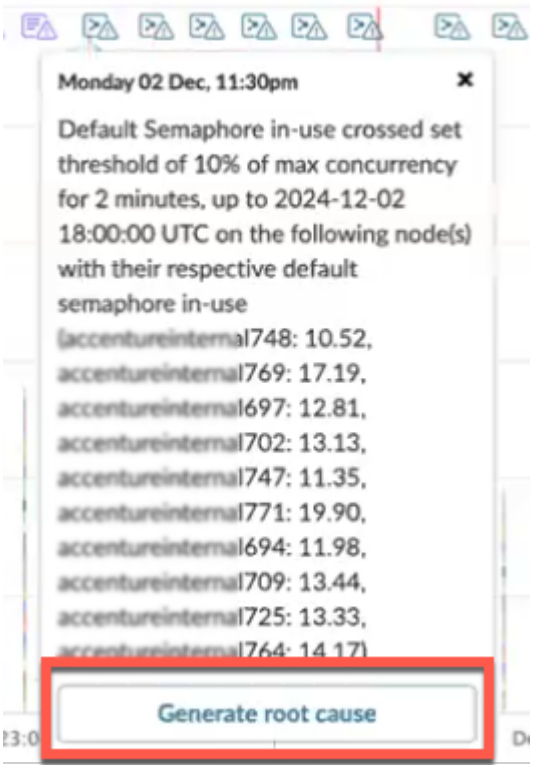
- Selecione um ponto de dados para exibir ações adicionais ou remover a entrada.
- Clique com o botão direito do mouse para isolar um ponto de dados.
- Selecione e arraste pelo gráfico para detalhar.
- Baixe para arquivos PNG, SVG ou CSV ou exiba transações na instância.
- Altere o tipo de relatório.

As informações do alerta RCC são exibidas com a opção de gerar a causa raiz do alerta.

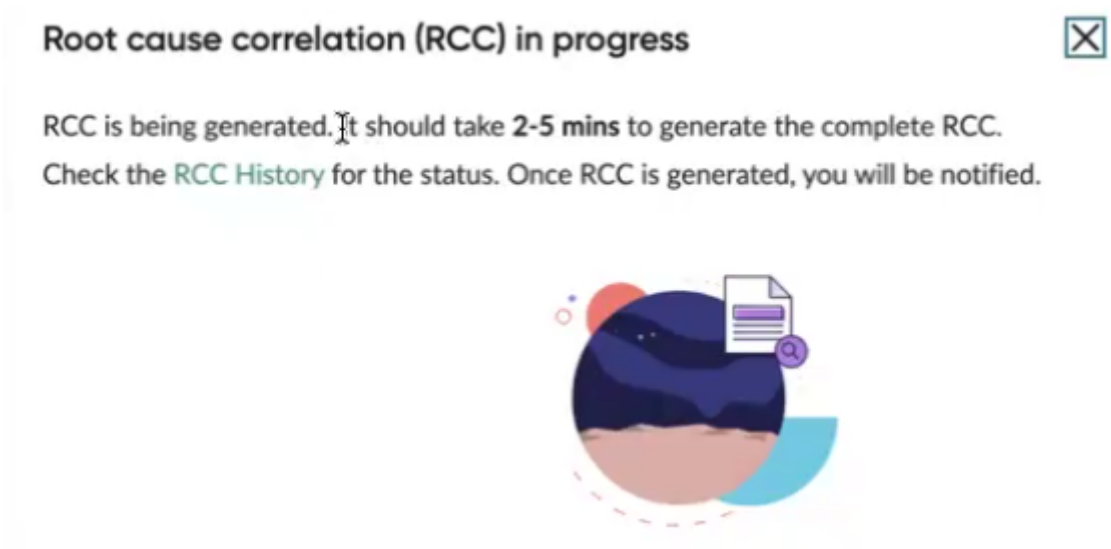
6. Selecione **Gerar causa raiz** .

Tradução automática

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



Uma mensagem de status é exibida com informações de geração de RCC.



Tradução automática

O que Fazer Depois

Verifique a página Histórico de RCC para investigar melhor os problemas que fizeram com que o alerta fosse acionado. Para obter mais informações, consulte Uso do histórico de RCC para executar a análise da causa raiz.

Uso do histórico de RCC para executar a análise da causa raiz

Verifique a página Histórico de RCC para investigar melhor os problemas que fizeram com que um alerta fosse acionado.

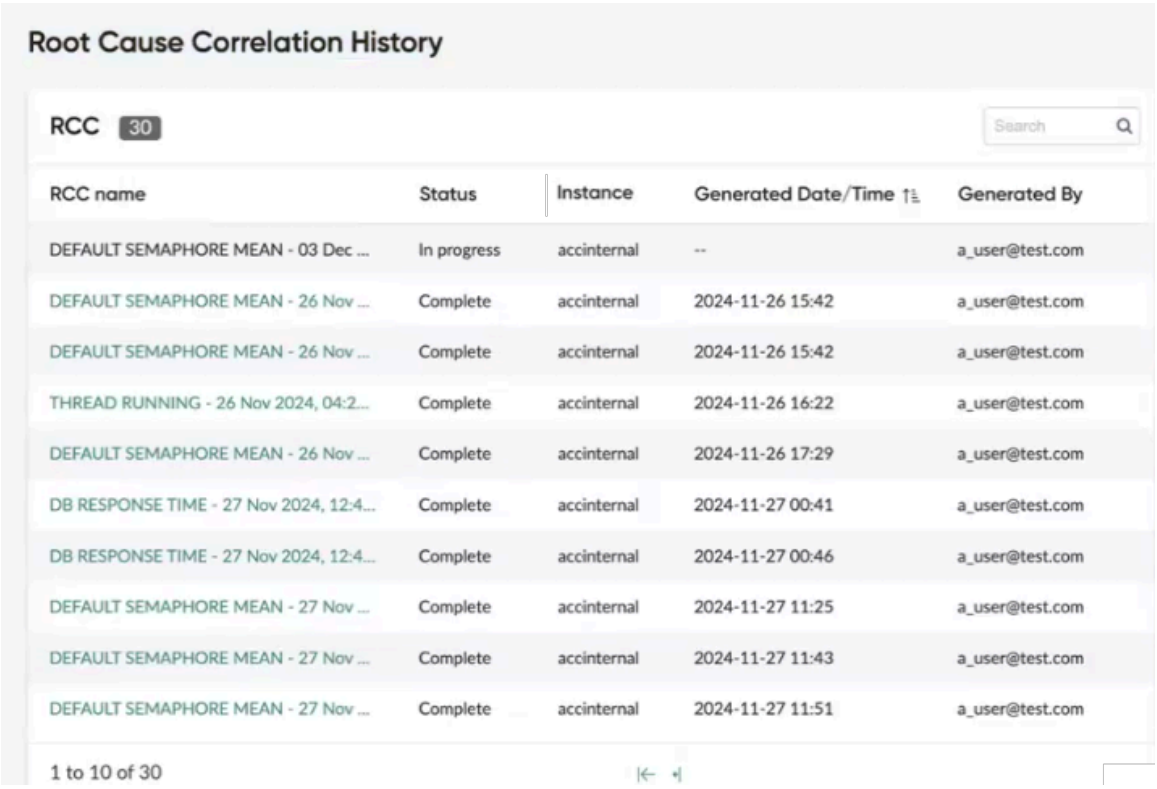
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

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

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Instance Observer**.
2. Em **Alertas** , selecione **Histórico de correlação de causa raiz** para exibir o histórico de relatórios de todos os usuários em uma instância selecionada nos últimos sete dias.



3. Selecione uma entrada de RCC para detalhar mais o problema que causou o alerta.
4. Na página Relatórios de RCC, selecione uma entrada com o ícone Alerta de autoatendimento gerado (RCC gerado).
   Link direto para o problema que causou o alerta da tabela para investigar melhor o problema e corrigir o problema.

   Nota: O relatório RCC também pode ser gerado no Console de alertas.

5. **Opcional:** Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Instance Observer**.
6. Em **Alertas** , selecione **Console de Alertas** .
7. Selecione uma instância de produção.
8. Selecione **Obter snapshot** .
   As informações dos alertas são listadas na tabela.

Análise de causa raiz com IA generativa

A análise de causa raiz no Instance Observer fornece detecção automatizada e resumo de problemas. Ele inclui correlação de causa raiz integrada e resumo de causa raiz usando um modelo de linguagem grande (LLM), o que ajuda a reduzir o tempo de solução de problemas e melhorar a transparência do incidente.

Tradução automática

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

Importante: O componente de resumo com IA generativa não está disponível para usuários no mercado regulamentado. No entanto, a funcionalidade principal de correlação de causa raiz está sendo oferecida sob o nome revisado de Análise de causa raiz para garantir a consistência e o alinhamento do produto em todos os mercados.

Visão geral da análise de causa raiz

A análise de causa raiz (RCA) identifica e explica automaticamente a origem dos incidentes analisando vários sinais de telemetria. Os sinais incluídos estão relacionados a Memória, Banco de dados, Transações, Limpeza de cache e Sessões. Essa análise permite que as equipes detectem problemas com mais rapidez e os resolvam com mais precisão, correlacionando anomalias relevantes e gerando resumos legíveis.

Benefícios da análise de causa raiz

- Tempo médio de detecção (MTTD) ou tempo médio de reparo (MTTR) reduzido por meio de agrupamento e resumo de sinais rápidos.
- Resumos acionáveis para correção ou automação mais rápidas.

Correlação de causa raiz

O recurso de correlação de causa raiz analisa logs, métricas e dados de desempenho de forma inteligente para identificar automaticamente relacionamentos e dependências entre anomalias. Correlacionando sinais em diferentes métricas de desempenho, ele ajuda você a isolar rapidamente a origem de um problema com o mínimo de esforço manual. Esta correlação elimina o ruído e reduz a causa raiz provável de um mar de sinais.

Resumo da causa raiz baseado em LLM

Assim que os dados correlacionados são identificados, um LLM é invocado para gerar um resumo conciso e legível. O LLM processa dados de telemetria estruturados e não estruturados para fornecer informações claras sobre a provável causa raiz e os componentes afetados.

A transação com ID XXXXXX para url/sys_XXX.do excedeu o tempo máximo de execução, resultando em um cancelamento. O tempo total necessário para esta transação foi 0:04:59,044, com tempo de processamento de 0:04:59,041 e tempo de CPU de 0:00:07,775. A transação foi iniciada pelo usuário XXXX. A hora SQL foi 0:00:50,154, com 4 836 consultas executadas.

Tempo total de processamento de 1095 segundos para o URL sys_XXX.do. Tempo de processamento EXCESSIVO de 0:02:37,194 para ListRecordDefaultTag. Avaliação silenciosa lenta para: __ref__.canRead() levou 0:00:02,475. Uma grande quantidade de dados foi transmitida: 1,048,578 bytes pelo StreamingBytesSizeHandler. Tempo total de processamento de 1095 segundos para o URL sys_XXX.do.

Notificações do observador da instância

Notificações de alertas e outras atividades do sistema são exibidas na faixa Observador de instância.

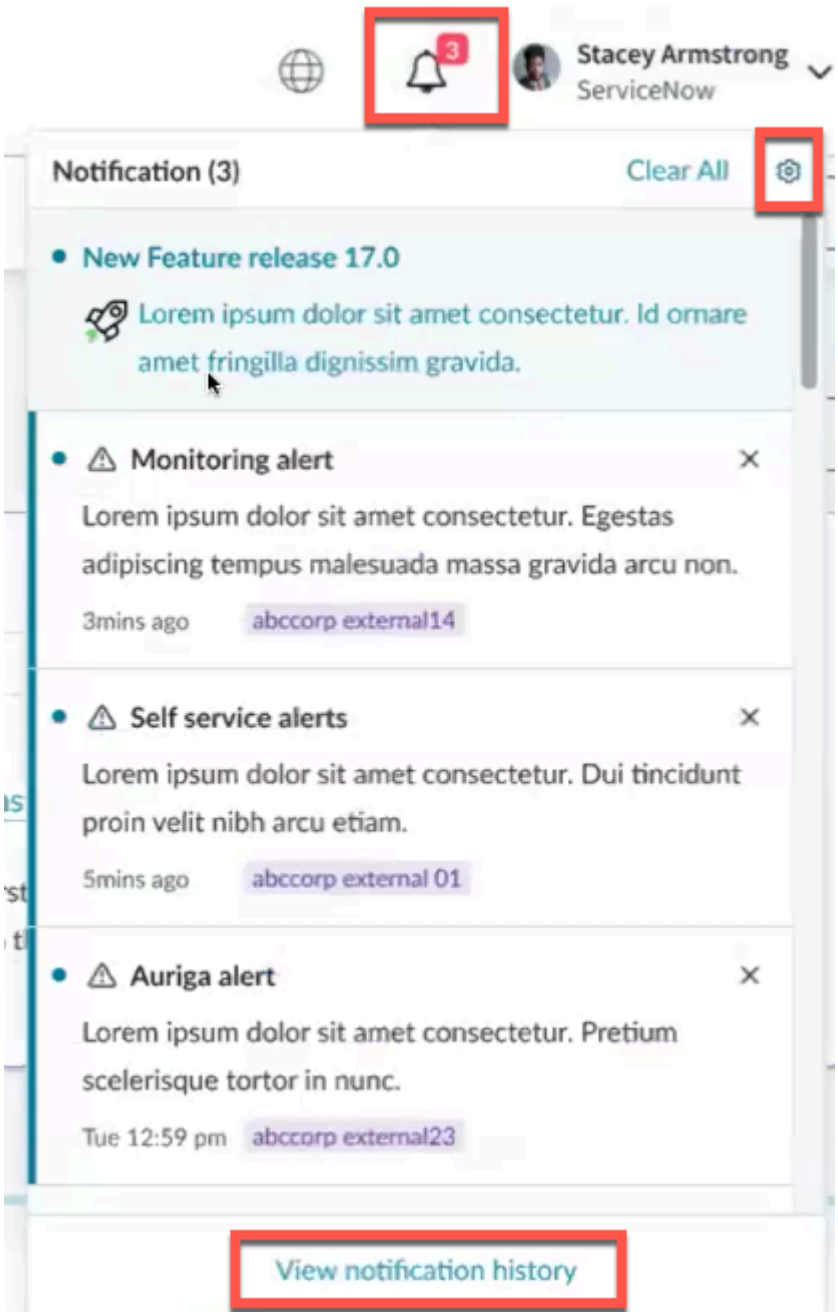
Um indicador de notificação está disponível, permitindo acesso direto às notificações no app que são enviadas para contas de e-mail ou SMS do usuário, como alertas e novas versões.

- Acesse o registro diretamente para ver os detalhes.
- Use o Histórico de notificações para exibir a lista inteira das últimas 72 horas.

Tradução automática

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

- Limpe os alertas do painel de notificação.
- Acesse as configurações de notificação para alertas inteligentes e alertas de monitoramento no painel .



Carga personalizada na integração de alertas

As integrações do observador de instância permitem definir e gerenciar a carga de solicitação JSON personalizada para ServiceNow e integrações de terceiros.

Agora você pode incluir campos adicionais em cargas de notificação, excluir dados específicos que não são necessários para o sistema de destino, formatar a carga para alinhar-se com requisitos específicos de API de terceiros ou lógica de negócios interna, eliminando a necessidade de REST APIs de script complexas no lado do cliente.

- Use a carga padrão ou personalize-a para incluir dados adicionais conforme necessário.
- Modifique a carga padrão, se necessário, que é exibida na janela Editor à esquerda.

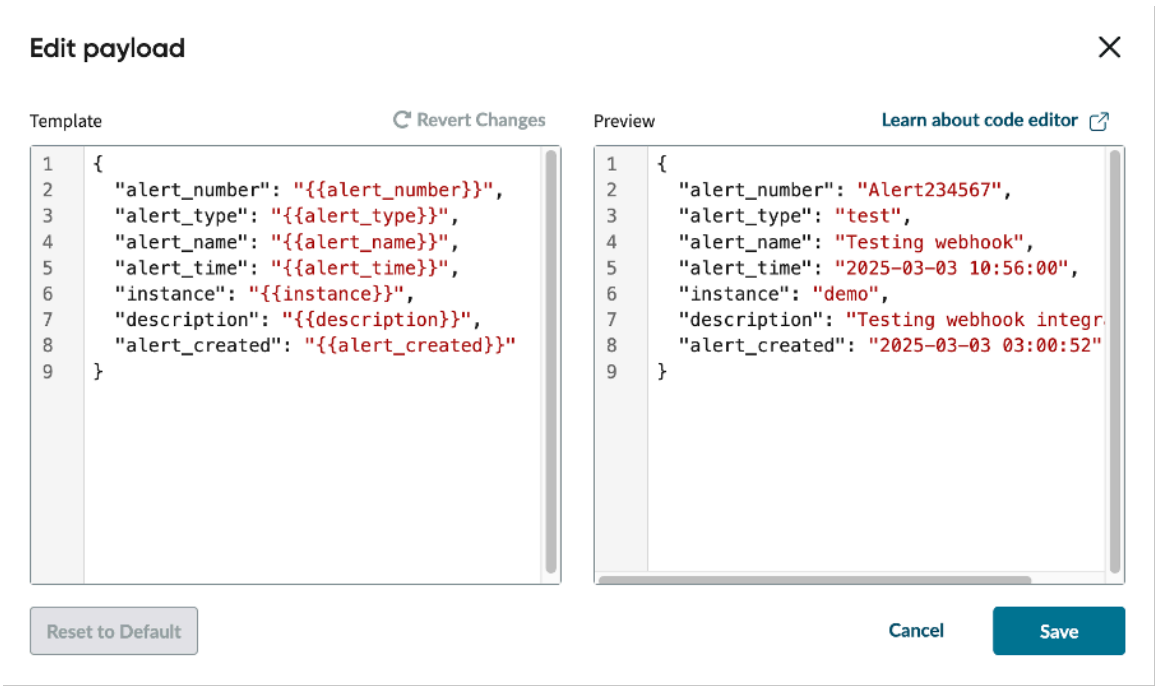
Tradução automática

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

- Modifique a chave ou o valor, ou ambos, pois cada parâmetro consiste em uma chave e um valor.
- A seção Visualização à direita exibe a carga JSON esperada após a renderização.
- Se o JSON for inválido, os erros serão realçados e a opção de salvar será desabilitada.

Modelo de carga do bigode padrão

```
{
 "alert_number": "{{alert_number}}",
 "alert_type": "{{alert_type}}",
 "alert_name": "{{alert_name}}",
 "alert_time": "{{alert_time}}",
 "instance": "{{instance}}",
 "description": "{{description}}",
 "alert_created": "{{alert_created}}"
}
```

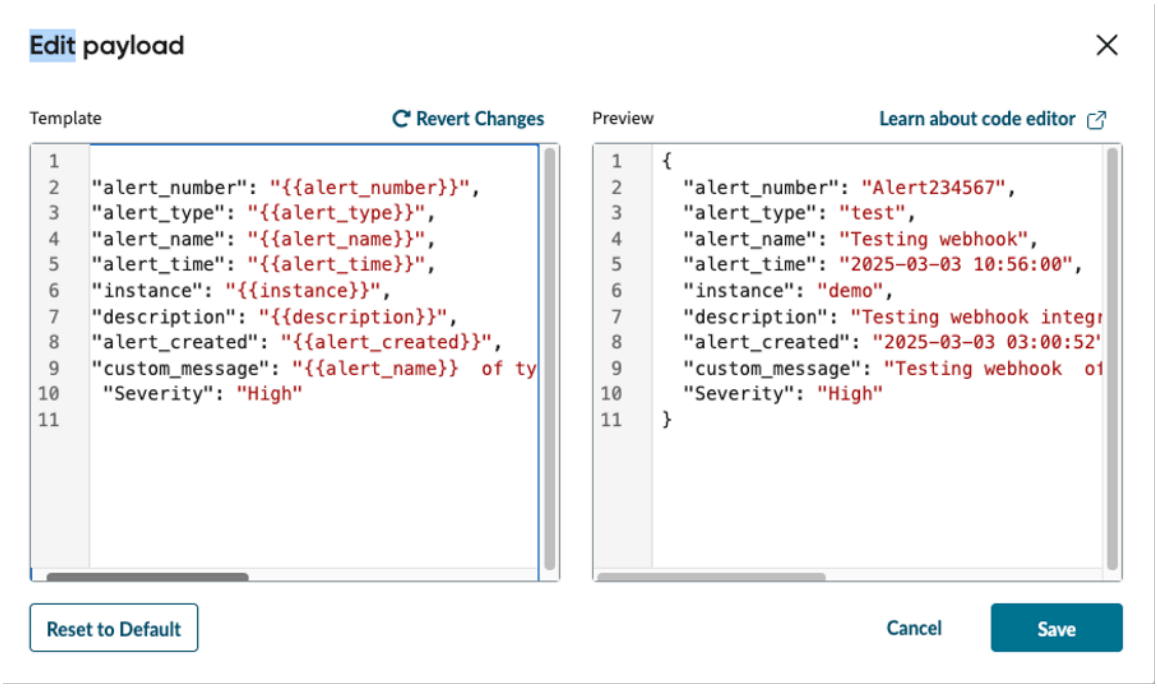


Exemplo: Carga padrão e parâmetros personalizados

```
{
"alert_number": "{{alert_number}}",
 "alert_type": "{{alert_type}}",
 "alert_name": "{{alert_name}}",
 "alert_time": "{{alert_time}}",
 "instance": "{{instance}}",
 "description": "{{description}}",
 "alert_created": "{{alert_created}}",
 "Custom_message": "{{alert_name}}' of type {{alert_type}} generated for {{instance}} at
{{alert_time}}. Please review.",
 "Severity": “High”
}
```

Tradução automática

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



Parâmetros e limites personalizados

. **custom_parameter** O campo permite inserir mensagem personalizada no modelo JSON. Você também pode usar os parâmetros existentes, conforme mostrado nas amostras de parâmetros personalizados.

As limitações são:

- Necessário: Pelo menos um e no máximo 20 parâmetros para salvar o modelo.
- Máximo: 13 parâmetros personalizados.
- Se excedido, um aviso será exibido: O modelo deve ter pelo menos uma chave padrão e até 20 chaves. Ajuste ou selecione "Redefinir para padrão" para aplicar os padrões.

Amostras de parâmetros personalizados para referência de sintaxe

"Information": "Um alerta foi acionado para [alert_name] em [alert_time] Descrição:

"Alert_message": "Novo alerta " alert_name" do tipo "alert_type" gerado para "instance" às "alert_time". Revise."

"Event_type": "Severidade-Alta! Um alerta foi acionado para [alert_name] em [alert_time] Descrição:

Mapeamento do corpo da solicitação de terceiros

Algumas integrações de terceiros exigem nomes de chave específicos. Você pode modificar a carga padrão para corresponder ao formato esperado.

Corpo da solicitação de terceiros:

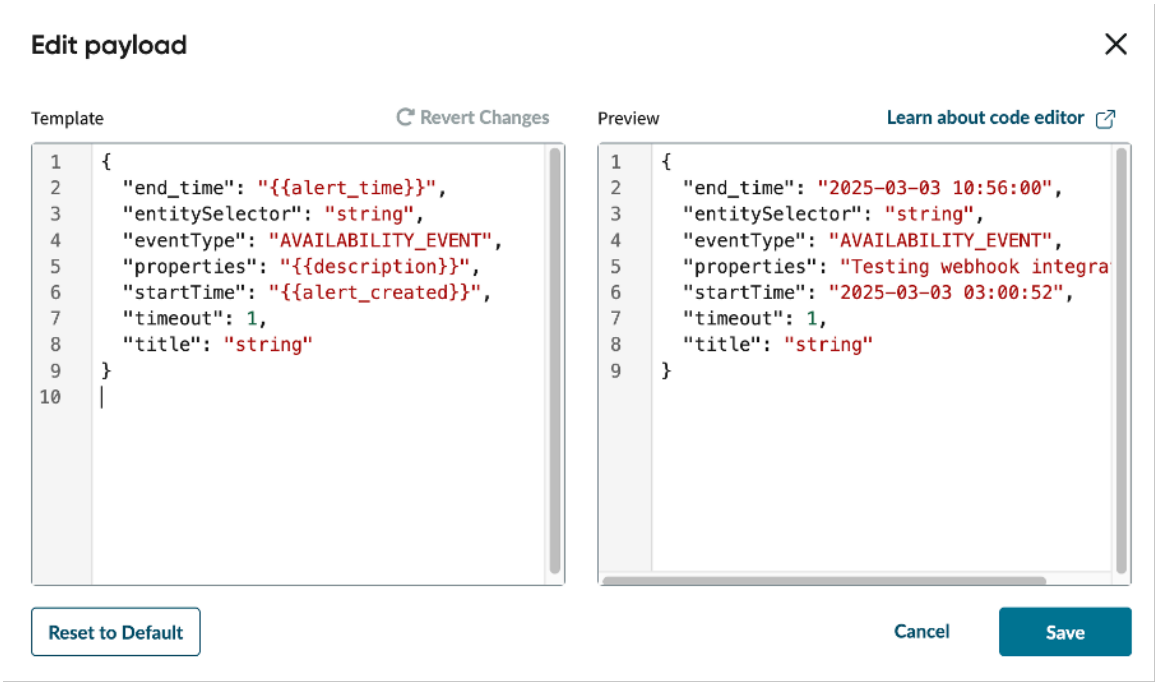
```
{
 "endTime": 1,
 "entitySelector": "string",
 "eventType": "AVAILABILITY_EVENT",
 "properties": {},
 "startTime": 1,
```

Tradução automática

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

```
 "timeout": 1,
 "title": "string"
}
```

Carga de E/S modificada para corresponder ao formato de terceiros



Ações e validação

Reverter mudanças

Restaura o último conteúdo salvo.

Redefinir para Padrão

Redefine o modelo para sua carga padrão.

Validador de sintaxe

Garante a validade do JSON antes de salvar. Erros impedem o salvamento.

Integração de teste

Envia uma notificação de amostra para verificar a integração do webhook.

Análise

Exiba comparações de desempenho das principais métricas ao longo do tempo com o pacote Total de impacto.

Comparar conjuntos de dados (versão, datas)

Compare e entenda as métricas de duas versões/patches para ver o impacto das mudanças

Principais transações

Analise e compare suas principais transações para uma instância específica durante um intervalo de datas selecionado.

Padrões de consulta

Visualize tendências e sobreponha as principais métricas para ver o impacto

Tradução automática

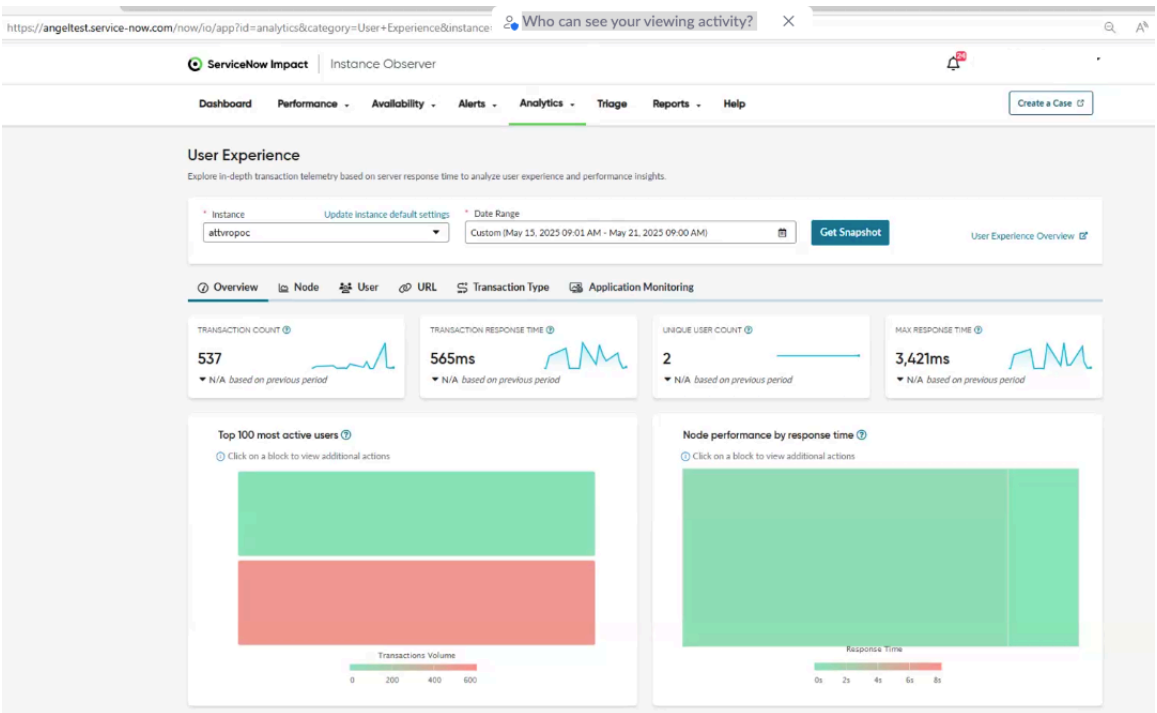
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Experiência do usuário

Explore o monitoramento do usuário em tempo real para analisar a experiência do usuário e as informações de desempenho natelemetria do observador da instância em detalhamentos de nó, tipo de transação, URL e nível de usuário para impacto total de clientes.

- Acesse Experiência do usuário Para visualizar rapidamente seus problemas de base de usuários com base no tipo e volume de transação, indisponibilidade ou degradações de serviço e acessar o URL afetado específicopara o Impacto Total de clientes.
- PESQUISE um URL específico que esteja causando aumentos no tempo de resposta da transação.
- Analise os dados de nível de nó e tipo de transação para valores atípicos etransações de tendências.
- Identifique quais usuários são afetados por uma indisponibilidade ou degradação de serviço.
- Visualize rapidamente sua base de usuários com base no volume de transações.
- Monitore suas aplicações em busca de problemas de desempenho e rastreie a causa dos problemas de desempenho.

A página de visão geral divide o histórico do usuário e a contagem de transações em vários widgets e gráficos em uma exibição de painel.



Visão geral da experiência do usuário

Tipo de dados	Descrição
• Contagem de transações • Tempo de resposta da transação	Exibe o valor atual, uma porcentagem de diminuição ou aumento na tendência histórica e um gráfico visual da atividade.

Tradução automática

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

Visão geral da experiência do usuário

Tipo de dados	Descrição
• Contagem exclusiva de usuários • Tempo máximo de resposta	

Principais 100 usuários mais ativos	• Passe o mouse sobre um bloco de usuário para ver um ID de usuário criptografado e o número de relatórios de transação para esse período.
	  ○ Os blocos verdes representam usuários sem um aviso de limite
	  ○ Blocos vermelhos indicam um volume de transação que ultrapassa o limite geral.
	• Selecione um bloco de usuário para exibir os detalhes da entrada.
	
	Nota: O ID do usuário é anonimizado. Os administradores têm a capacidade de aceitar a coleta de dados não anônimos.

Desempenho do nó por tempo de resposta	• Passe o mouse sobre um bloco para ver o nome do nó e o tempo de resposta desse nó.
	  ○ Os blocos verdes representam nós com tempos médios de resposta.
	  ○ Blocos vermelhos indicam tempo de resposta aumentado fora dos parâmetros médios do nó.
	• Selecione um bloco de nó para exibir os detalhes da entrada.

Desempenho da aplicação por tempo de resposta	Rastreie aplicações que têm problemas de desempenho usando a métrica de tempo médio de resposta. As métricas são: • Tempo total de processamento da transação • Tempo total de espera do semáforo • Tempo total de IU (tempo médio de resposta) • Latência da rede • Tempo de download do conteúdo Para obter mais informações, consulte Rastreie o tempo de resposta das aplicações para monitorar seu desempenho.
Contagem de transações de nó	Selecione um ponto no gráfico para exibir ações adicionais e detalhar os detalhes da transação.
Tempo de resposta do nó	Selecione um ponto no gráfico para exibir ações adicionais e detalhar os detalhes da transação.

Tradução automática

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

Nota: A experiência do usuário no Instance Observer pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados.

Gerenciar a experiência do usuário

Explore transações detalhadas para um usuário ou um nó por um determinado período.

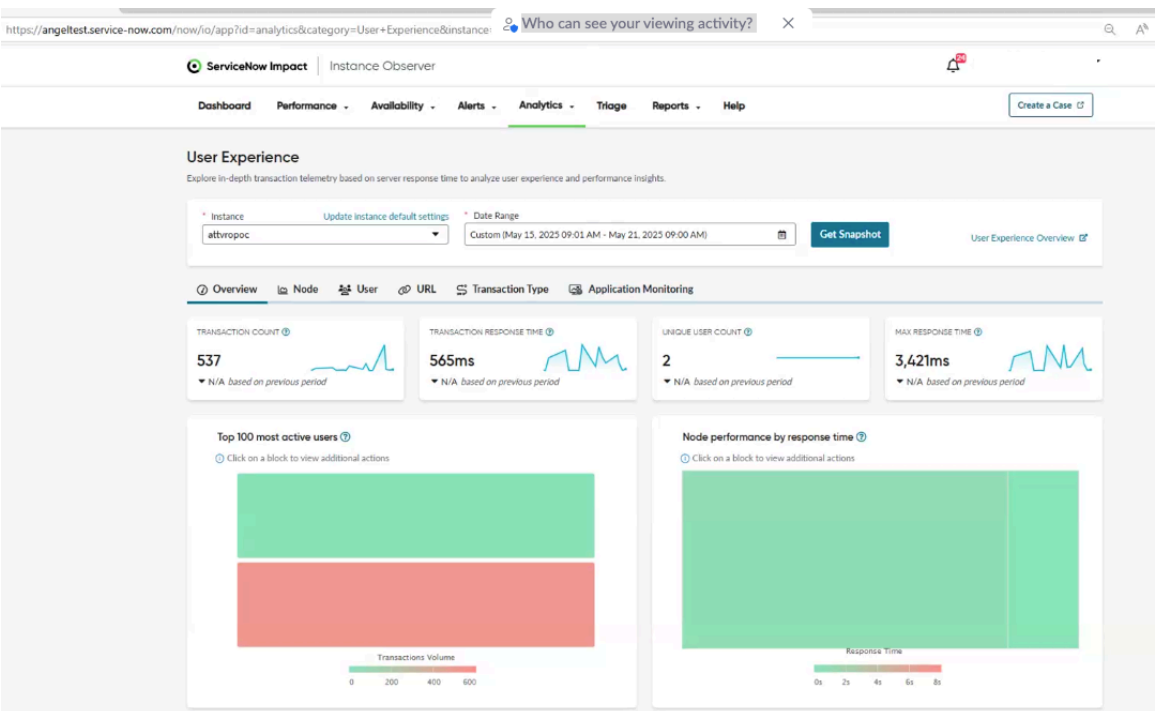
Antes de Iniciar

Nota: A funcionalidade é habilitada por meio do Instância de envio do Impact(IDI) Portal em que um administrador do cliente revisa os Termos e Condições e opta por meio da página Gerenciar permissões.

Função necessária: administrador

Procedimento

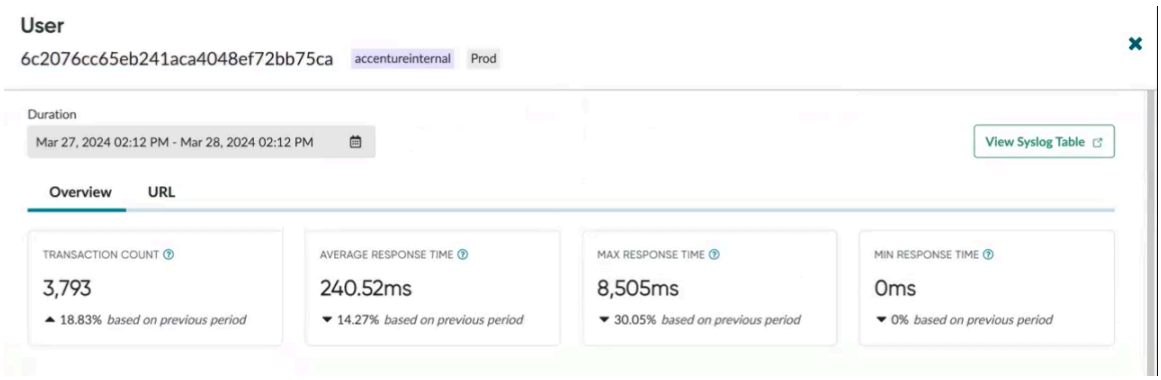
1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Instance Observer** > **Análise** > **Experiência do usuário**.
2. Selecione uma instância e um intervalo de datas nas opções de filtro.
   Selecione **Atualize as configurações padrão da instância** para definir as configurações de snapshot padrão.
3. Selecione **Obter snapshot** Para carregar os gráficos de dados de experiência do usuário.
   As seguintes opções de análise de dados estão disponíveis:
   - Visão geral
   - Nó
   - Usuário
   - URL
   - Tipo de transação
   - Monitoramento de aplicações



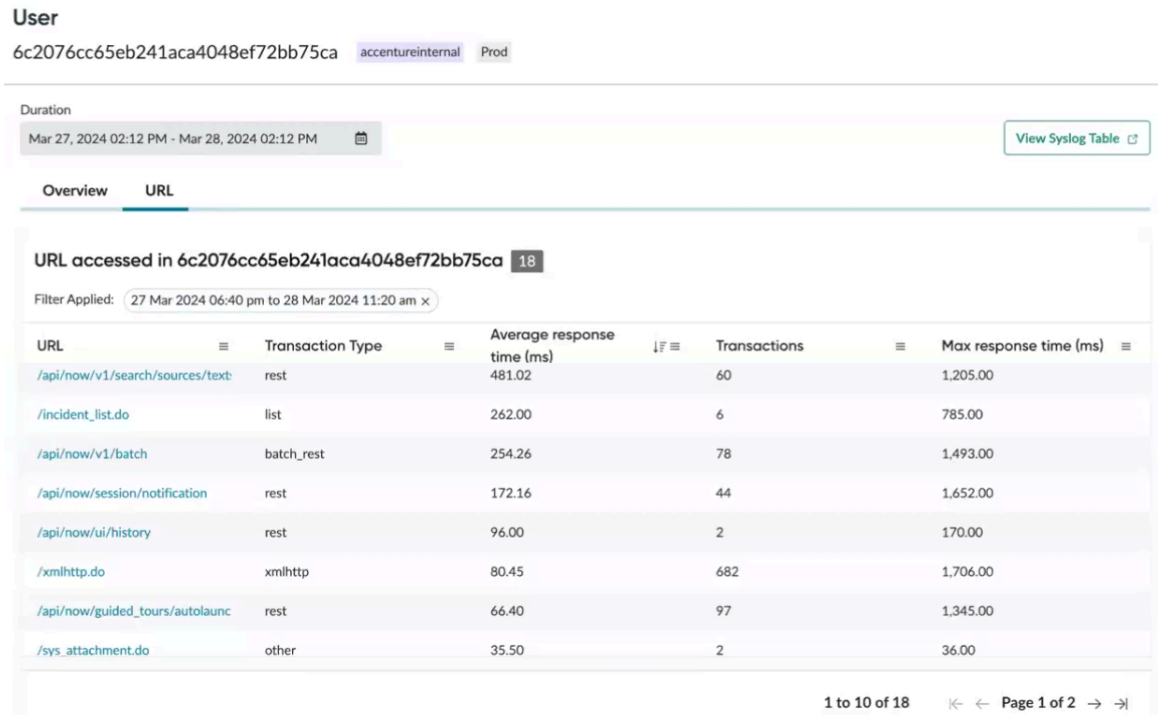
Tradução automática

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

4. Detalhar cada ponto de dados para abrir os detalhes específicos.
   Por exemplo, selecione um ponto de dados do usuário no gráfico. Os detalhes da transação do usuário são abertos com vários pontos de dados. Selecione cada ponto de dados para detalhar ainda mais cada área.



5. Selecione **URL** Para acessar cada transação de URL específica.



Tradução automática

Rastreie o tempo de resposta das aplicações para monitorar seu desempenho

Rastreie o tempo de resposta das aplicações para medir seu desempenho. Você pode detalhar o ID da transação de cada aplicação para aprender as interações mais lentas e rápidas em cada instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

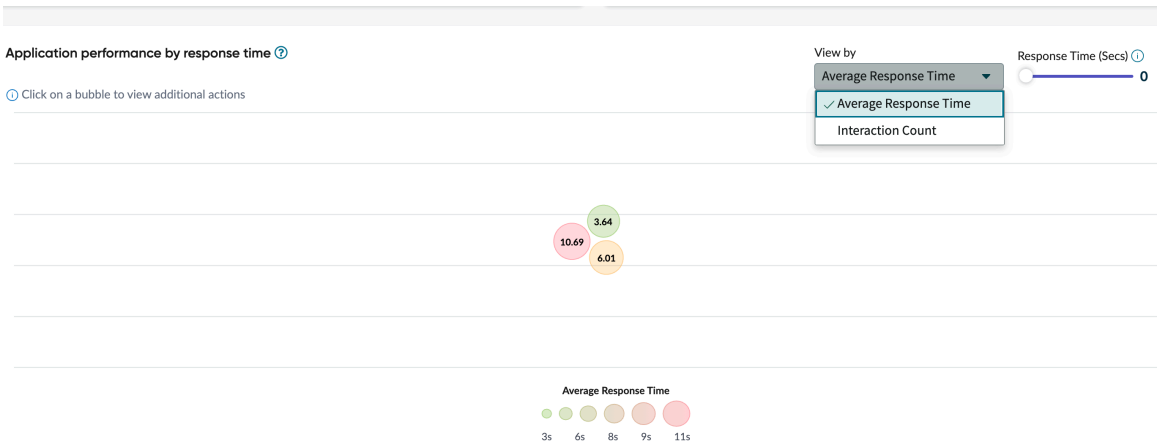
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com o monitoramento de aplicações, você pode exibir o número de aplicações em cada instância, o número de páginas em cada aplicação e o comportamento do tempo de resposta de cada uma dessas páginas. Você também pode saber o número de vezes que um usuário está interagindo com cada aplicação e o número de vezes que um usuário está abrindo uma página nessa aplicação.

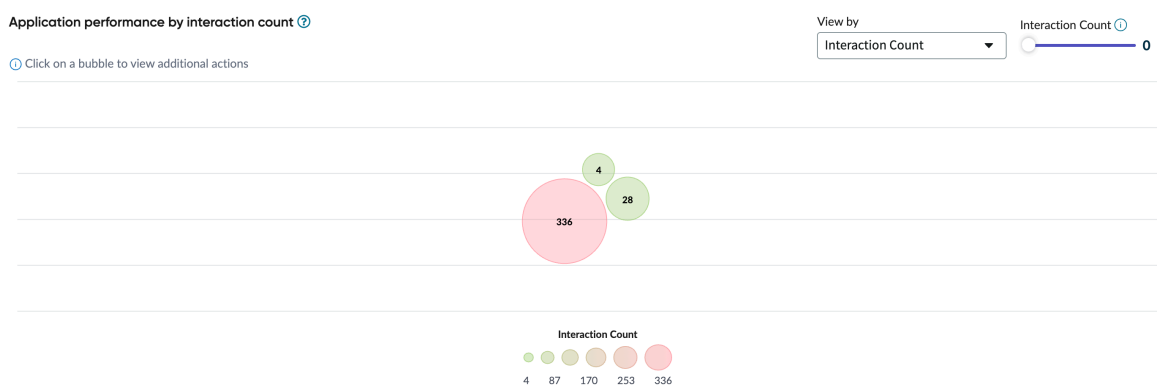
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Monitoramento** > **Instance Observer** > **Análise** > **Experiência do usuário**.
   Em **Visão geral** Da página Experiência do usuário, você pode selecionar uma instância do **Instância** campo, a. **Intervalo de datas** e clique em **Obter snapshot** , para obter as informações relacionadas à experiência do usuário em relação à instância do intervalo de tempo selecionado.
2. Role a página para baixo para exibir as aplicações na forma de um gráfico de bolha.



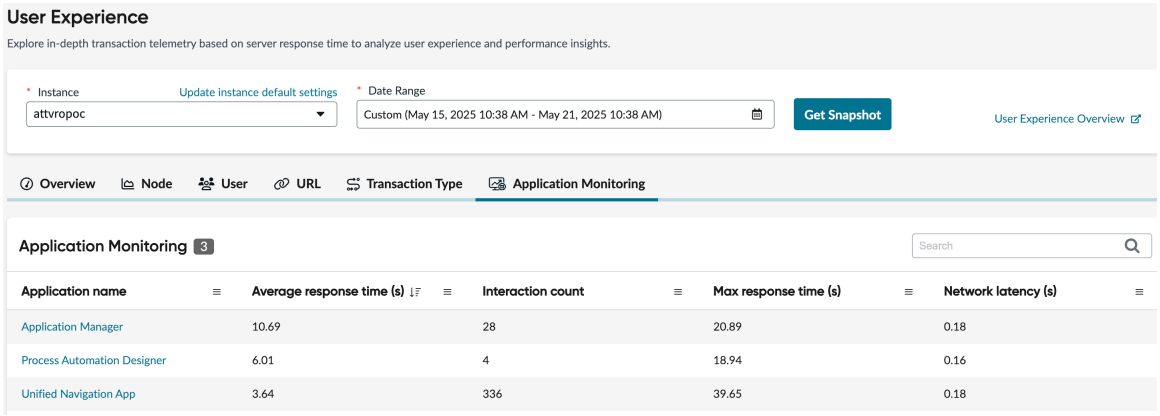
   A exibição padrão do gráfico de bolha é Por Tempo médio de resposta. O desempenho da aplicação é indicado pela cor das bolhas e elas são codificadas por cores:
   - Verde: O tempo de resposta da aplicação é de 0 a 5 segundos, o que indica desempenho normal.
   - Amarelo: O tempo de resposta é > 5, mas ≤10 segundos, o que indica desempenho ruim.
   - Vermelho: > 10 segundos que categoriza o desempenho como pior.
3. Para filtrar o número de aplicações que você deseja exibir com base no tempo de resposta em segundos, deslize **Contagem de interações** controle deslizante.
4. Para exibir os dados por **Contagem de interações** , selecione a opção em **Exibir por** lista.



5. Para exibir a experiência do usuário no **Nó** e. **Transação** role para baixo e selecione um **Contagem de transações** ou **Tempo de resposta** . **Exibir por** lista.
6. Selecione **Monitoramento de aplicações** para exibir os mesmos dados representados por bolhas, mas em um formato tabular listado por nomes de aplicações com seu tempo médio de resposta, contagem de interações, tempo máximo de resposta e latência de rede.

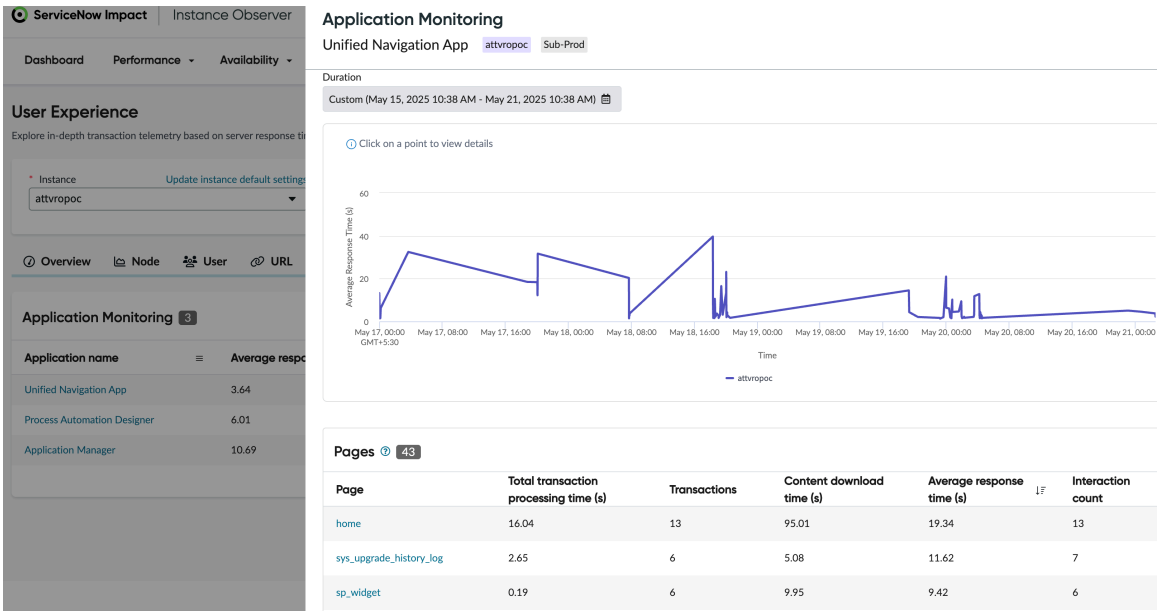
Tradução automática

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



Por padrão, a lista de aplicações aparece em ordem decrescente do Tempo médio de resposta em segundos.

7. Selecione qualquer ordem para classificar ( ) e mude a representação como você deseja que ela apareça na tabela.
8. Para pesquisar uma aplicação, insira o nome da aplicação em **Pesquisa** campo.
9. Selecione uma aplicação na lista para exibir seus detalhes.
   Um controle deslizante é aberto com os detalhes da aplicação selecionada. Você pode exibir o tempo médio de resposta da aplicação selecionada para a duração selecionada.
10. Selecione qualquer ponto no gráfico para exibir os detalhes dessa duração específica.



Selecionar um ponto no gráfico fornece os detalhes do tempo médio máximo de resposta.

11. Role para baixo para exibir o número total de páginas da aplicação no **Páginas** seção.
12. Selecione qualquer link em **Página** coluna para exibir os detalhes no nível da página.
    Na exibição no nível da página, você pode obter a contagem de interações do usuário com a página para a duração selecionada e o tempo médio de resposta da página. Além disso, você pode compreender as páginas que exigem mais tempo quando há conteúdos a serem baixados em cada uma dessas páginas.
13. Selecione **Interações mais lentas** guia e. **Interações mais rápidas** Para exibir o ID de interação, o tipo de transação, o tempo de resposta e o tempo total de espera do semáforo.

Tradução automática

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

O tempo de resposta no **Páginas** a seção não é igual ao tempo médio de resposta. O tempo total de espera do semáforo é a principal métrica de desempenho.

14. Selecione qualquer link em **ID de interação** coluna para exibir os detalhes da instância mais lenta ou mais rápida.

Triagem A. ServiceNow instância

Execute uma triagem em um ServiceNow Instância para coletar dados de telemetria point-in-time para solução de problemas usando o Instance Observer. O recurso de triagem fornece um resumo das operações em andamento no momento de sua execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Instance Observer** > **Triagem**.
2. Na página Painel do observador da instância, selecione **Triagem** guia.
3. Selecione **Instância** você deseja fazer a triagem.
4. Se a instância não estiver listada, selecione **Atualize as configurações padrão da instância** link.
   Na página Atualizar configurações de gestão de instância, selecione Isso funciona como ativar e desativar nas páginas Telemetria de instância.

   Os dados de instrumentação ou telemetria estão disponíveis para instâncias de produção e subprodução. É preciso ter cuidado ao interpretar o conteúdo dos dados de subprodução com a conscientização de quaisquer personalizações ativas ou outras atividades de desenvolvimento que possam estar acontecendo.

5. Selecione **Tipo de nó** para fazer a triagem da instância.
   Os nós de produção são categorizados como **Todos** , **Genérico** , **Trabalhador** e **IU** nós. Você deve selecionar pelo menos um nó.
6. Selecione **Triagem** .
   O recurso de triagem fornece um resumo das operações em andamento no momento de sua execução. Os dados em triagem exibem **Data da triagem** e. **Status do nó** , que é sempre primário.

   Os dados de triagem aparecem na forma de widgets em 6 seções, como **Transações** , **Trabalhos** , **Servlets** , **Agendadores** , **Conjuntos de Semáforos** , **Conjuntos de atualizações** . O tipo de nó aparece em cada uma das seções como **Tipo** , exceto **Conjuntos de atualizações** porque isso opera no nível da instância e não no nível do nó.

   A maioria dos gráficos exibe dados detalhados por idade. Por outro lado, o gráfico Programadores divide os dados por nós de trabalhador.

   Para saber mais sobre cada uma das seções, consulte Dados da instância de triagem.

7. Selecione **Exibir detalhes** Na seção Transações, que leva você para a página Transações para exibir seus detalhes exclusivos.
   . **Data da triagem** e. **Status do nó** as informações também estão disponíveis aqui. A coluna Tipo fornece as informações do tipo de nó na seção Transações.

Tradução automática

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

Você pode filtrar ( as colunas com condições para exibir as transações que você deseja e classificar ( cada uma das colunas em ordem crescente ou decrescente.

8. Selecione o Número da transação de um nó para exibir os detalhes.

   Nota: Você poderá exibir os detalhes somente quando a transação estiver concluída, e isso pode levar algum tempo.

9. Selecione **De volta à Triagem** Para navegar de volta para a página principal de triagem.
10. Selecione **Exibir detalhes** em cada seção para exibir os respectivos detalhes de **Trabalhos** , **Servlets** , **Agendadores** e **Conjuntos de Semáforos** .
11. Selecione **Histórico** para exibir o histórico de triagem em uma exibição deslizante e clique em **Criado em** Link que leva você para a página Histórico de triagem.
12. Selecione **Download do arquivo de triagem** para exibir todas as seções de detalhes de triagem, baixados em formato excel.

Dados da instância de triagem

Você pode fazer a triagem de sua instância para obter informações instantâneas sobre transações, trabalhos, utilização de nós, semáforos, agendadores e conjuntos de atualizações. O uso mínimo desse recurso é recomendado, pois o uso dele consome recursos em sua instância.

Nota: A triagem como um recurso é para todos os mercados e todos os níveis: Assistida, Avançada e Total.

Transações

O widget Transações divide as transações em sua duração de execução atual. Você pode clicar em **Exibir detalhes** para obter uma lista abrangente de transações. Você pode classificar por idade ou pesquisar uma transação específica. Você também pode acessar uma transação específica na tabela de transações do syslog clicando no ID da transação vinculada.

Trabalhos

O widget Trabalhos divide os trabalhos em sua duração de execução atual. Você pode clicar em **Exibir detalhes** para obter uma lista abrangente de trabalhos. Você também pode classificar por idade ou pesquisar um trabalho específico.

Servlets

Use o widget Servlets para saber mais sobre os nós da sua instância. O widget de servlets exibe informações sobre os servlets que atendem à instância no momento, incluindo seus nomes, horas de início e a quantidade de heap e metadados que eles estão usando em comparação com o que está disponível. Este widget permite que você avalie a distribuição da atividade entre seus nós.

Schedulers

O widget Programadores permite que você obtenha informações sobre seus agendadores fornecendo uma lista detalhada que inclui o número de trabalhos sendo executados, o número de nós de trabalho atribuídos a um nó, o número de trabalhadores em uso no

Tradução automática

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

momento, a idade média da fila e o número total de filas. Use este widget para identificar os nós mais usados em sua instância.

Conjuntos de Semáforos

O widget Conjuntos de Semáforos lista a utilização de vários semáforos disponíveis em nós específicos em suas instâncias no momento em que a triagem foi executada. Você pode clicar no nome do nó com hiperlink para obter mais informações sobre um nó específico e as transações em andamento durante o tempo de triagem.

Conjuntos de atualizações

O widget de conjuntos de atualizações lista todas as atualizações aplicadas nas últimas 24 horas e seu estado de conclusão. Use este widget para obter informações sobre atualizações que podem ser responsáveis por novos recursos ou mudanças de desempenho em sua instância.

Relatórios de telemetria de desempenho da instância

Gere relatórios rapidamente para baixar e compartilhar com as partes interessadas da sua empresa, tornando#as organizações mais rápidas, inteligentes e melhores na#gestão de desempenho da instância.

Visualize#a telemetria de desempenho da instância ao longo do tempo e gere relatórios rapidamente para compartilhar com sua equipe e as partes interessadas de negócios.

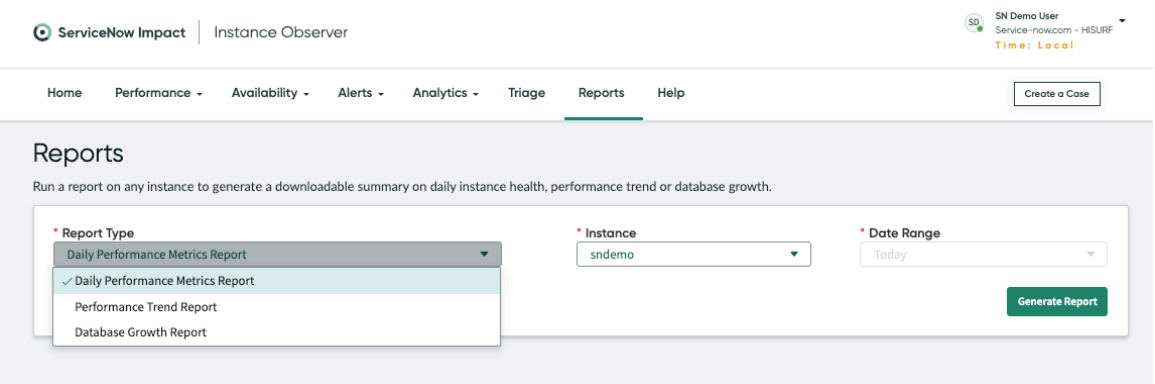
Execute um relatório em qualquer instância para gerar um resumo para download sobre a integridade diária da instância, a tendência de desempenho ou o crescimento do banco de dados.

Opções de relatório

Personalize vários relatórios específicos às suas necessidades de negócios com algumas etapas.

Navegar até **Instance Observer** > **Relatórios**. Selecione **Tipo de relatório** . **Instância** e **Intervalo de datas** para o relatório.

Selecione **Gerar relatório** e o relatório renderiza. Na página do relatório, você tem a opção de baixar o relatório ou programar a execução periódica do relatório.



Para obter informações adicionais sobre um relatório, selecione **Ajuda** > **Métricas** no menu principal e selecione a opção no menu do lado direito.

Tradução automática

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

Matriz de suporte por pacote de impacto

Alguns recursos de emissão de relatórios do Observador de instância variam entre o pacote de impacto no qual você está inscrito. Consulte a matriz de suporte para obter detalhes.

- ✓: Compatível
- X: Não compatível

Matriz de suporte de relatórios de desempenho

	Guiado	Advanced	Total
Relatório de métricas de desempenho diárias	#	#	#
Relatório de tendências de desempenho	X	#	#
Relatório de crescimento do banco de dados	#	#	#
Retenção de dados	45 dias	6 meses	6 meses
Alertas de autoatendimento	X	#	#

Nota: Para obter mais informações sobre suporte a assinatura, consulte Pacotes de impacto.

Relatório de métricas de desempenho diárias

Seis subrelatórios de métricas de desempenho diárias que estão disponíveis e mostram um snapshot atual da integridade da instância.

Subrelatório e descrição

Relatório	Descrição
ServiceNow Integridade da plataforma	• Reflete a disponibilidade do nó, a resposta e os tempos de atraso. • Compara disponibilidade e anomalias de hoje e dos últimos 30 dias. • Os relatórios são baseados nos limites do sistema definidos no sistema e codificam as anomalias de acordo com as cores, com Verde, Amarelo ou Vermelho.
Indicador de integridade	• Exibe o número de transações lentas, consultas e trabalhos de longa execução. • Compara as contagens entre hoje, ontem e a média dos últimos 30 dias. • Os relatórios são baseados nos limites do sistema definidos no sistema e codificam as cores de acordo com as contagens, com Verde, Amarelo ou Vermelho.
Principais 10 transações lentas	• Encontra as transações mais executadas por tempo total de execução e, em seguida, usa as 10 principais transações que incorrem no tempo médio de execução mais alto. • Os resultados listam a página da instância junto com os tempos médios e totais de execução e a contagem total em que a página foi executada.

Tradução automática

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

Subrelatório e descrição

Relatório	Descrição
Principais 10 consultas lentas	• Encontra as consultas mais executadas por tempo total de execução e usa as 10 principais consultas que incorrem no tempo médio de execução mais alto. • Os resultados listam a consulta junto com os tempos médios e totais de execução e a contagem total em que a consulta foi executada.
Top 10 trabalhos de longa execução	• Encontra trabalhos que estão incorrendo na maior duração em minutos. • Os resultados listam o nome do trabalho, o nó, o trabalhador e a duração.
Casos de suporte críticos	• Lista o número total de casos de suporte de severidade 1 e 2 no cabeçalho do relatório. • Fornece números de caso como links, a área, a prioridade e o estado, junto com o acompanhamento de quem abriu o problema.

Relatório de tendências de desempenho

Detalhe adicional sobre as métricas de desempenho selecionadas.

As seguintes opções de relatório estão disponíveis em relação ao desempenho do sistema:

- Tempos de transação/relatório
- Resposta do banco de dados
- Profundidade do Semáforo
- Filas de eventos
- Trabalhos recorrentes e em execução
- Memória
- Resumos da sessão do usuário

Relatório de desempenho personalizado

Gere relatório de Desempenho personalizado selecionando no máximo 20 métricas e no mínimo uma métrica de uma ampla variedade de 90 métricas disponíveis na aplicação. Este relatório é quase igual ao relatório Tendência de desempenho, no entanto, oferece a flexibilidade de escolher mais métricas das categorias de desempenho na página Desempenho e criar um relatório dinâmico.

Para configurar o Relatório de desempenho personalizado:

1. Navegue até a página Painel do observador da instância.
2. Selecione **Relatórios** e clique **Relatórios sob demanda** da lista.
3. Selecione **Instância** para o qual você deseja executar o relatório.
4. Na lista de tipos de relatório, selecione **Relatório de desempenho personalizado** .

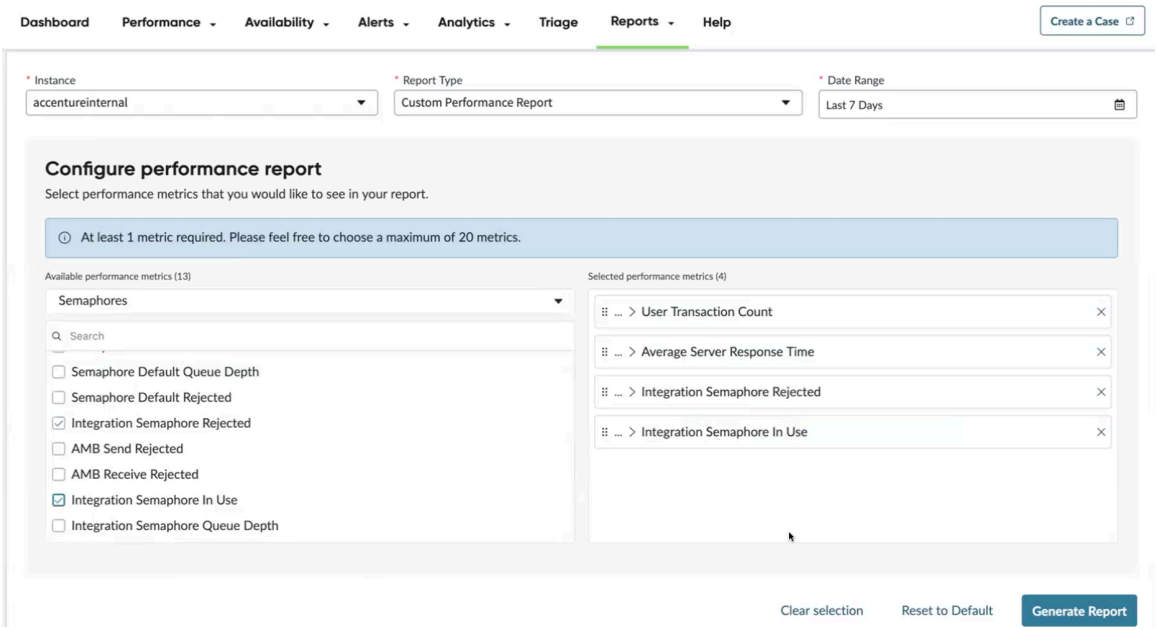
Tradução automática

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

5. Selecione o intervalo de tempo para a duração do relatório em **Intervalo de datas** campo.
6. Para adicionar métricas de todas as métricas disponíveis na aplicação, selecione **Todos** .
7. Para adicionar métricas das categorias disponíveis na página Desempenho, selecione a categoria específica na lista.
8. Selecione **Limpar seleção** para remover qualquer métrica selecionada anteriormente da lista.

   As métricas selecionadas do **Métricas de desempenho disponíveis** a coluna aparece em **Métricas de desempenho selecionadas** coluna à direita.

9. Selecione **Gerar relatório** .



Cada métrica renderiza uma visualização diferente, em que muitas delas são baseadas na renderização de séries temporais como gráficos, enquanto algumas delas são tabelas em que os principais indicadores de desempenho são agregados em um formato tabular.

Você tem a flexibilidade de criar o relatório em qualquer ordem que preferir. Quando o relatório estiver pronto, você poderá enviá-lo por e-mail, definir como arquivo CSV ou gerar um PDF.

Relatório de crescimento do banco de dados

Vários relatórios de crescimento de banco de dados estão disponíveis que mostram como o banco de dados da instância aumentou em um intervalo de datas selecionado.

Nota: Os clientes guiados podem selecionar um intervalo de até 45 dias.

Relatório e descrição do banco de dados

Relatório	Descrição
Banco de dados primário	Várias métricas sobre como o banco de dados cresceu ou diminuiu no intervalo de tempo selecionado. Tamanho total do DBI com base na soma de todas as tabelas, calculado a cada 4 horas.

Tradução automática

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

Relatório e descrição do banco de dados

Relatório	Descrição
Banco de dados por tamanho (incluindo fragmentos)	Várias métricas sobre como o banco de dados cresceu ou diminuiu no selecionado, incluindo fragmentos. O tamanho total do DBI se alinha com os fragmentos primários. Isso é calculado a cada 4 horas e pode ser usado para visualizar o crescimento do banco de dados ao longo do tempo.
Principais 20 tabelas (por tamanho)	Lista o nome da tabela, o tamanho (GB), o crescimento e a taxa de crescimento de 1 dias e a taxa de crescimento de 7 dias.

Ajuda

Acesse notas de versão, vídeos de instruções e muito mais na página da Central de ajuda do observador de instância.

Há quatro opções de menu na Central de Ajuda:

- Tutoriais em vídeo: Exiba vídeos para ajudar a entender suas opções disponíveis no Observador de instância.
- Visão geral das métricas: Fornece informações das métricas e relatórios disponíveis que podem ser acessados junto com definições úteis.
- Notas da versão: Contém informações sobre cada versão do Instance Observer.
- Documentos de instruções: Acesse a documentação diretamente relacionada à funcionalidade do observador de instância.

HealthScan

ServiceNow O HealthScan é uma ferramenta de diagnóstico que ajuda você a entender a integridade atual da sua instância, identificar possíveis problemas e contratempos e tomar medidas corretivas rápidas.

Visão geral

O Impacto usa o HealthScan para ajudar você a entender e melhorar a integridade do seu ServiceNow instância. Criada com base nas definições de práticas recomendadas coletadas da análise de milhares de instâncias, esta ferramenta verifica rapidamente seu ServiceNow instância para fornecer pontos de dados em cinco categorias principais: segurança, capacidade de atualização, desempenho, capacidade de gerenciamento, e usabilidade. Para obter informações sobre atualizações das definições do HealthScan, consulte Definições do HealthScan.

- Melhore sua compreensão da integridade da instância por meio do uso de centenas de verificações de práticas recomendadas
- Reduza a dívida técnica e otimize o desempenho
- Evite erros comuns de implementação

Painel de avaliação de integridade

Colaboração mais estreita com a equipe de impacto para priorizar, revisar e lidar com as descobertas de integridade da plataforma de práticas recomendadas.

Tradução automática

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

Visão geral

A Avaliação de integridade exibe o número total de descobertas e comparações em relação a uma verificação anterior. O relatório de avaliação aborda as descobertas em cinco categorias e também o total das categorias.

Exibir o relatório por:

- Total de descobertas: Todas as descobertas detalhadas e as contagens, comparação com a verificação anterior e áreas em tempo real para executar ações
- Percentual de pontuação de integridade: Mostra o aumento ou a diminuição na porcentagem de pontuação estatística desde a verificação anterior
- Total de descobertas por produtos: Quebra as descobertas da verificação por aplicação específica na instância, por categoria.

Campos do relatório Avaliação de integridade

Campo	Descrição
Categoria	Cada bloco descreve uma categoria de avaliação: • Geral • Gerenciabilidade • Desempenho • Segurança • Atualizabilidade • Experiência do usuário **Nota:** Passe o mouse sobre **i** ícone para descrições.
Total atual	O número em foco é o número total de violações de práticas recomendadas do HealthScan mais recente.
Total anterior	O número com o indicador de seta para cima ou para baixo representa o número total de diferenças de violações de práticas recomendadas em relação à verificação de integridade anterior para comparação.
Agir	Altamente recomendado para lidar com essas descobertas, geralmente problemas de prioridade de gravidade 1.
Recomendado	Recomendado para abordar essas descobertas em seguida. Geralmente, essas são uma prioridade de severidade 2.
Discutir	Descobertas que podem fazer melhorias, mas não são uma gravidade crítica.

Visualizações

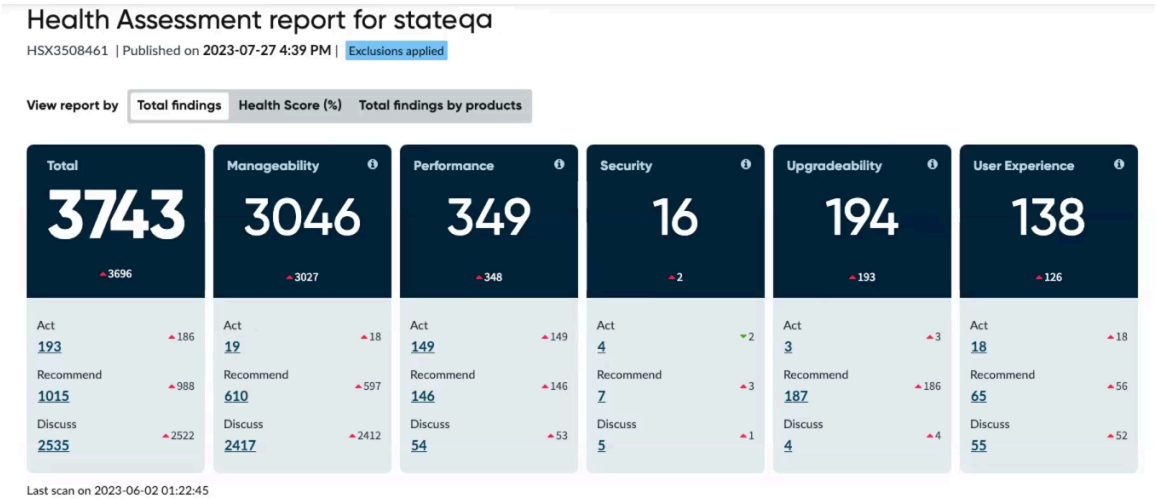
Selecione para exibir a avaliação por exibição resumida ou de lista. Alterne para a exibição de lista para mostrar os registros de descobertas individuais registrados na verificação selecionada.

Tradução automática

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

Exibição de resumo

A exibição Resumo mostra o total das descobertas e o detalhamento das descobertas de cada categoria. Por padrão, a Exibição resumida é selecionada, exibindo as informações da avaliação em blocos.



Exibição da lista

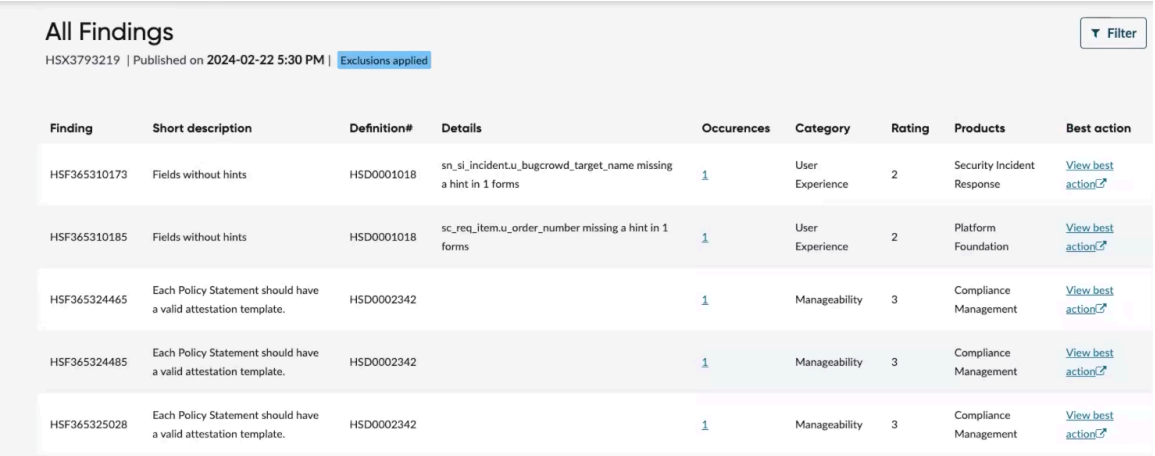
A exibição de lista exibe a lista de descobertas individuais que foram registradas durante uma verificação específica.

Descrições do campo de exibição de lista

Campo	Descrição
Descoberta	O identificador exclusivo do registro de descoberta
Descrição resumida	O problema real encontrado durante a verificação
Definição nº	Número de referência técnica pesquisado durante uma verificação
Detalhes	Fornece contexto adicional da ocorrência da violação
Ocorrências	O número total de ocorrências, em que o mesmo tipo de violação pode ocorrer em várias tabelas e vários campos **Nota:** O hiperlink de ocorrências direcionará você para a instância para acesso a fim de resolver o problema.
Ação recomendada	Link para artigos da base de conhecimento ou documentação do produto sobre como lidar com a descoberta

Tradução automática

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



Finding	Short description	Definition#	Details	Occurences	Category	Rating	Products	Best action
HSF365310173	Fields without hints	HSD0001018	sn_si_incident.u_bugcrowd_target_name missing a hint in 1 forms	1	User Experience	2	Security Incident Response	View best action
HSF365310185	Fields without hints	HSD0001018	sc_req_item.u_order_number missing a hint in 1 forms	1	User Experience	2	Platform Foundation	View best action
HSF365324465	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action
HSF365324485	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action
HSF365325028	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action

Nota: Este recurso está disponível em Impact Pacotes Guiado, Avançado e Total.

Gerenciar painel de avaliação de integridade

Lidar com as descobertas de integridade da plataforma no Painel de avaliação de integridade.

Antes de Iniciar

Função necessária: Impact_admin

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Diagnosticar** > **Avaliação de integridade**. A guia Cartão de pontuação também está disponível e pode ser ocultada pelo seu Esquadrão de Impacto, mediante solicitação.
2. Selecione para exibir a avaliação por exibição de lista ou exibição de resumo.

Product Name	Manageability	Performance	Security	Upgradeability	User Experience	Total
CMDB Workspace	4 ▲4	0	0	0	0	4
Compliance Management	1409 ▲1409	0	0	0	0	1409
Configuration Management Database	10 ▲10	10 ▲10	0	3 ▲3	48 ▲48	71
Customer Service Management	12 ▲12	1 ▲1	0	0	2 ▲2	15
Demand Core	0	1 ▲1	0	1 ▲1	1 ▲1	3

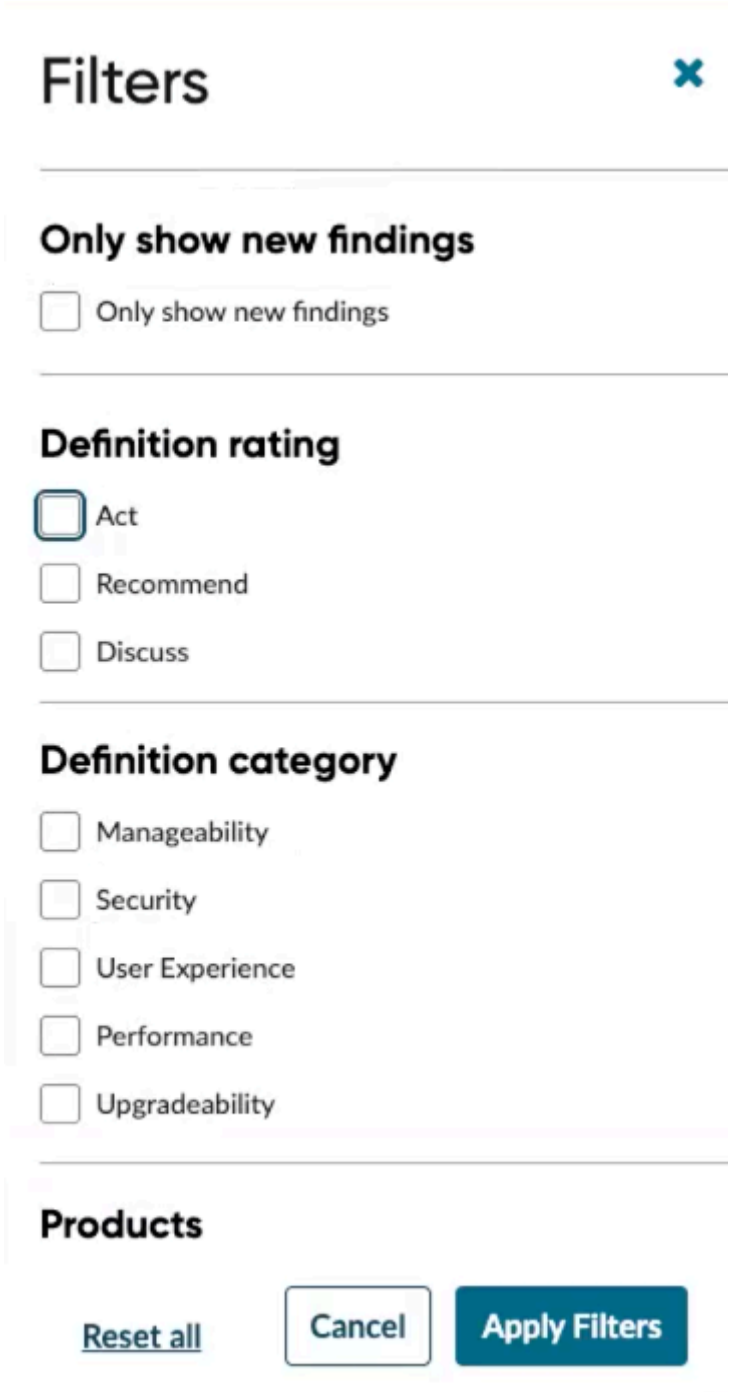
Last scan on 2024-02-22 03:12:12

Selecione um link para as descobertas para acessar a instância e resolver diretamente os problemas.

Tradução automática

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

3. Filtre as descobertas por novo, classificação ou categoria.



Tradução automática

Avaliação de integridade mensal

O recurso Avaliação de integridade mensal fornece Impact Clientes orientados com um recurso de autoatendimento que automatiza verificações e relatórios de avaliação de integridade para fornecer detalhes que podem ajudar você a melhorar a integridade do ServiceNow implementação da plataforma.

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

Visão geral da verificação de integridade

Usando o. Instância de envio do Impact(IDI), os clientes fornecem consentimento para permitir ServiceNow HealthScan para executar as verificações de integridade mensais em uma instância especificada e receber relatórios e recomendações automatizados.

- Automatize os relatórios de integridade da instância sem precisar entrar em contato com sua equipe
- Como um novo ServiceNow Cliente, entenda os fatores que contribuem para a integridade da implementação da ServiceNow
- Entenda o estado atual de integridade do ServiceNow Implementação além do cartão de pontuação de impacto básico
- Estabeleça uma cadência de verificações para rastrear a integridade do seu ServiceNow implementação ao longo do tempo
- Prepare-se para uma versão de desenvolvimento substancial e verifique possíveis impactos na integridade
- Conduza uma verificação para fornecer análise adicional quando possíveis#problemas de integridade#forem identificados

Importante: Antes de iniciar as avaliações de saúde mensais, seu consentimento é necessário para ServiceNow recursos para verificar sua instância. Seu consentimento é solicitado ao programar avaliações de integridade mensais.

Nota: Este recurso está disponível em Impact Pacote guiado.

O que você obtém

Com a aceitação e o autoatendimento, você recebe os seguintes benefícios:

- As verificações de avaliação de integridade mensal de uma instância selecionada são executadas no sexto dia de cada mês. Relatórios de verificação detalhados estarão disponíveis dentro de algumas semanas.
- Relatórios de descobertas automatizadas e recomendações para melhorar a integridade do seu ServiceNow implementação

Consulte Programar verificações mensais de avaliação de integridade para obter informações de configuração.

Recursos do cliente solicitados

Recursos do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral do ServiceNow plataforma. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o. ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador do sistema (opcional)	Mantém a estabilidade e a usabilidade do ServiceNow executando manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a. ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas e recursos de configuração.

Tradução automática

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

Acordos e termos do cliente

Para acordos e termos do cliente, consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Exceções

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação ou gestão da Avaliação Mensal de Integridade. #No entanto, sua equipe de impacto pode ajudar na troca de instância e no cancelamento do serviço.

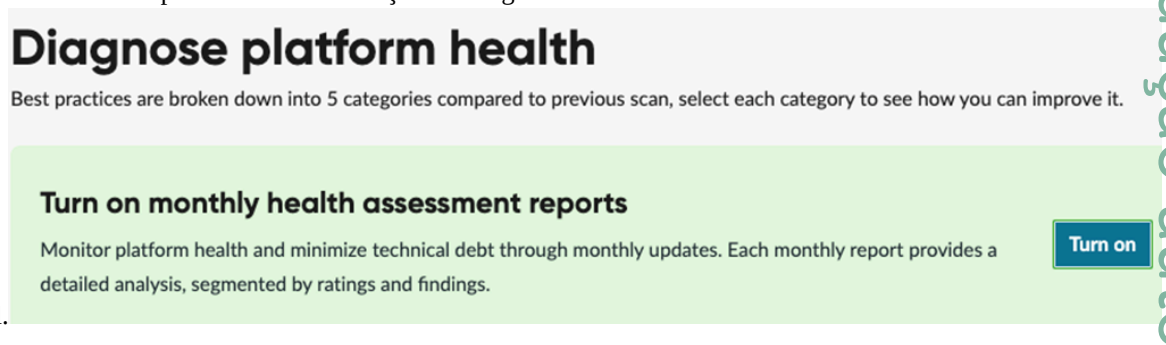
Programar verificações mensais de avaliação de integridade

Automatize verificações e relatórios mensais de Avaliação de integridade para ajudar a melhorar a integridade da implementação da plataforma da ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: Impact_permission_authorizer

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Diagnosticar**.
   Uma faixa é exibida apresentando a Avaliação de integridade

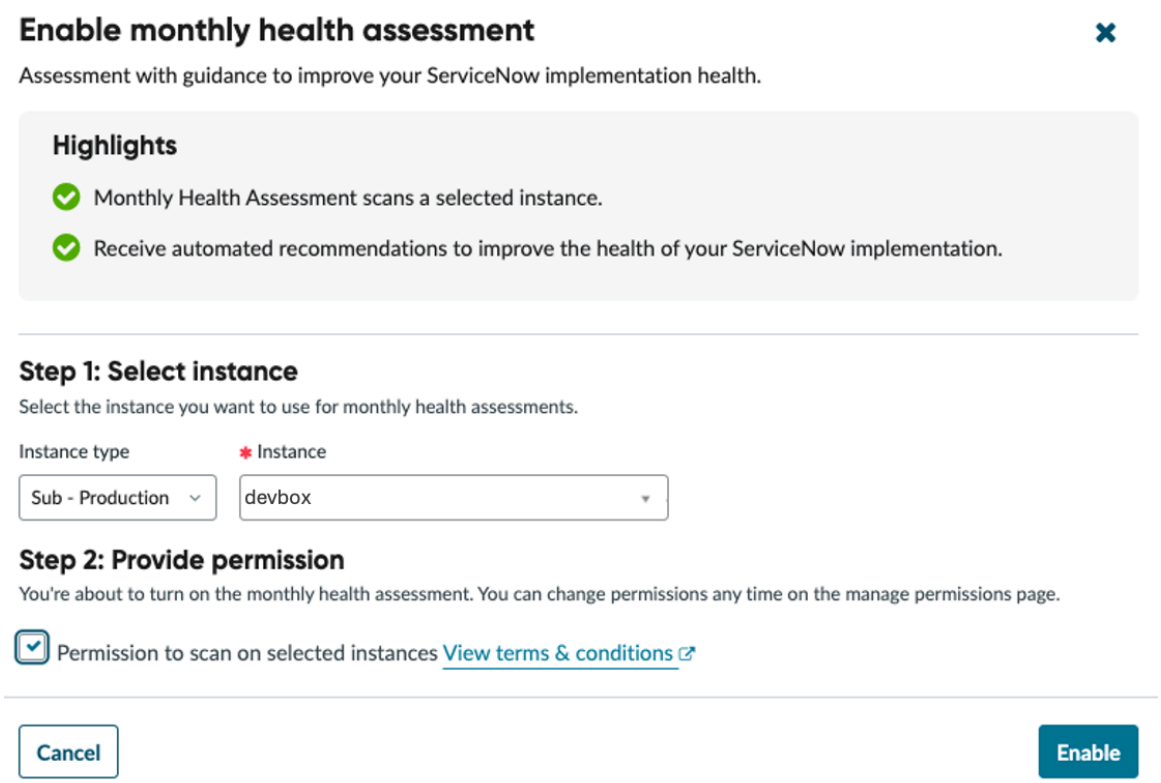


   mensal.
2. Selecione **Ativar**.
3. Selecione o tipo de instância e a instância a serem habilitados para a avaliação de integridade automática e forneça permissão para as verificações.

> **Importante:** Se você não consentir em executar os relatórios automatizados, os relatórios Mensalmente de verificação de integridade não serão programados.

Tradução automática

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



4. Selecione **Habilitar.**
   - Uma faixa de sucesso é exibida com a opção de Solicitar um Acelerador, conforme necessário, ou Fechar.
   - As verificações são realizadas mensalmente, desde que o consentimento esteja ativo.
5. Acesse os relatórios de verificação de integridade mensal no Painel de avaliação de integridade.

Definições do HealthScan

Algumas definições do HealthScan estão descontinuadas ou atualizadas entre as versões.

- Atualizações das definições do HealthScan: Versão de novembro de 2024
- Atualizações das definições do HealthScan: Hotfix de outubro de 2024
- Atualizações das definições do HealthScan: Versão de agosto de 2024

Atualizações das definições do HealthScan: Versão de novembro de 2024

Algumas definições do HealthScan estão descontinuadas ou atualizadas entre as versões.

Definições descontinuadas

As definições a seguir foram descontinuadas para a versão de novembro de 2024.

Definições descontinuadas (versão de novembro de 2024)

Número	Descrição resumida	Classificação	Portfólio relacionado	Categoria	Motivo da descontinuação
HSD0004695	Certifique-se de que os intervalos de	Recomendar	Revisão de configuração para CSM	Gerenciabilidade	Mesclado com HSD0004987

Tradução automática

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

Definições descontinuadas (versão de novembro de 2024)

Número	Descrição resumida	Classificação	Portfólio relacionado	Categoria	Motivo da descontinuação
	ludificação não se sobreponham e tenham um valor inicial exclusivo.				

Definições atualizadas

As definições a seguir foram atualizadas para a versão de novembro para melhorar o desempenho, reduzir falsos positivos e atender às práticas de codificação mais recentes. Algumas dessas definições terão um impacto positivo ou negativo nas pontuações da instância do cliente.

Devido a restrições técnicas e de processo, uma análise de impacto abrangente para o impacto da pontuação geral não pôde ser totalmente conduzida para instâncias do cliente. Como resultado, pode haver possíveis quedas de pontuação de impacto que não foram identificadas ou resolvidas.

Definições atualizadas (versão de novembro)

Número	Descrição resumida	Classificação	Categoria	Atualizar descrição
HSD0001041	Contas de cliente sem contato primário	Discutir	Gerenciabilidade	• Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan • Atualização do link da documentação
HSD0001058	O app com escopo usa utilitários de registro em log ou métodos descontinuados para registro em log em vez do método detalhado	Agir	Gerenciabilidade	• Desempenho aprimorado com mais dependência do banco de dados para filtrar registros • Números de linha precisos • Número reduzido de falsos positivos

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de novembro)

Número	Descrição resumida	Classificação	Categoria	Atualizar descrição
HSD0001128	O código no cliente não deve usar métodos AJAX síncronos	Recomendar	Desempenho	• Consulta adicionada para scripts de catálogo e cliente: Type • Numeração de linha atualizada e manipulação de comentários • Adicionado try/catch para garantir melhor estabilidade
HSD0001193	Use o campo Condição em Regras de negócio	Discutir	Gerenciabilidade	Consulta inicial modificada para incluir as condições "Script não vazio" e "Quando" e removida da parte de análise detalhada do código HSD
HSD0001459	Principais detalhes de contato ausentes - E-mail ou conta	Discutir	Gerenciabilidade	• Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan • Atualização de link de documentação válida
HSD0001475	Direitos sem duração (datas de início e término)	Discutir	Gerenciabilidade	• Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de novembro)

Número	Descrição resumida	Classificação	Categoria	Atualizar descrição
				• Atualização de link de documentação válida
HSD0001484	Informações do ativo ausentes - Contato primário ou local	Discutir	Gerenciabilidade	• Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan • Atualização de link de documentação válida
HSD0001507	Um usuário de integração dedicado executa ações no lugar do usuário administrador padrão	Agir	Segurança	• Erro de digitação corrigido que fazia com que todas as consultas falhassem e retornassem todos os registros • Tabelas filtradas que não têm um campo de usuário disponível na exibição do formulário • Registros de linha de base filtrados • Consulta adicionada para retornar os trabalhos em execução como administrador (sem um valor de usuário)

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de novembro)

Número	Descrição resumida	Classificação	Categoria	Atualizar descrição
				• Exibição adicionada nas descobertas para tornar essa distinção clara • Limite de descobertas de 1.000 adicionado
HSD0001533	A preferência do usuário "sistema" padrão para "linhas por página" deve ser definida como 50 ou menos	Recomendar	Desempenho	• URL da documentação substituída • Sempre cria uma estatística • Script defensivo adicionado
HSD0001623	As ACLs de leitura (regras de segurança) não devem ter GlideRecord, GlideAggregate ou GlideRecordSecure no script	Agir	Desempenho	• Código aprimorado • Uso evitado do ScriptUtils performMatch e substituição de pesquisa • Numeração de linha incorreta corrigida • Várias consultas resolvidas • Considerado GlideRecordSecure nas descobertas junto com GlideRecord e GlideAggregate
HSD0001627	Não consulte o log de auditoria	Recomendar	Desempenho	• Desempenho aprimorado com mais

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de novembro)

Número	Descrição resumida	Classificação	Categoria	Atualizar descrição
	em integrações e código personalizados			dependência do banco de dados para filtrar registros • Números de linha precisos • Número reduzido de falsos positivos
HSD0001662	Difere da linha de base: Regras de negócios	Recomendar	Atualizabilidade	• Exclui aplicações personalizadas • Consultas para regras de negócios personalizadas de apps da Store • Várias consultas resolvidas • Precisão e desempenho aprimorados • Aumento do número de descobertas • Limite de descobertas e script defensivo adicionados
HSD0001664	Difere da linha de base: Inclusões de script	Recomendar	Atualizabilidade	• Exclui aplicações personalizadas • Desempenho aprimorado ao não verificar duas vezes a linha de base

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de novembro)

Número	Descrição resumida	Classificação	Categoria	Atualizar descrição
HSD0001665	Difere da linha de base: Scripts de cliente (e scripts de IU)	Recomendar	Atualizabilidade	• Exclui aplicações personalizadas • Consultas para scripts de cliente personalizados de apps da loja • Várias consultas resolvidas • Precisão e desempenho aprimorados • Aumento do número de descobertas • Limite de descobertas e script defensivo adicionados
HSD0001877	O contato do cliente não deve ter a função snc_internal	Agir	Gerenciabilidade	Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan
HSD0002056	Artigos de conhecimento com mais de 12 meses podem estar envelhecendo indevidamente	Recomendar	Gerenciabilidade	• Lógica adicionada para não criar a descoberta única em resultados zero • Lógica de tentativa/ captura adicionada • Pontuação estatística adicionada

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de novembro)

Número	Descrição resumida	Classificação	Categoria	Atualizar descrição
				para visibilidade em zero
HSD0002295	Contratos de serviço sem duração (datas de início e término)	Recomendar	Gerenciabilidade	Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan
HSD0002299	Adoção de recurso: Atribuição automatizada de caso	Recomendar	Gerenciabilidade	Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan
HSD0002300	Instalação do plug-in de dados de demonstração do CSM	Discutir	Gerenciabilidade	Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan
HSD0002371	Adoção de produto: Use o CSM para simplificar suas operações de Atendimento ao cliente	Discutir	Gerenciabilidade	• Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan • Tipo de execução alterado de Estatística para Automatizado
HSD0002372	Adoção de recurso: Registro automático para contatos do cliente	Discutir	Gerenciabilidade	Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan
HSD0002437	Verifique se o modo estrito para consultas GlideRecord está ativo	Recomendar	Gerenciabilidade	Script defensivo adicionado por meio da estrutura try/catch/finally para garantir uma estatística
HSD0002534	Casos duplicados	Discutir	Experiência do usuário	• Código aprimorado para seguir as

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de novembro)

Número	Descrição resumida	Classificação	Categoria	Atualizar descrição
	criados com o mesmo número			diretrizes de definição do HealthScan • Descoberta máxima restrita a 75
HSD0002828	Todos os eventos devem ter o campo “acionado por” preenchido	Recomendar	Gerenciabilidade	• Retorna várias descobertas até um máximo de 1000 • Cada descoberta agrupa eventos sinalizados por aplicação e exibe a contagem de eventos por aplicação • Cada descoberta é vinculada a uma página de lista de eventos sinalizados para a mesma aplicação • Retorna eventos personalizados (em vez de OOTB) • Script defensivo em caso de problemas de acessibilidade de tabela • A estatística é sempre retornada

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de novembro)

Número	Descrição resumida	Classificação	Categoria	Atualizar descrição
				• A estatística representa a contagem cumulativa
HSD0003784	Verifique se há tarefas de IC duplicadas não tratadas	Discutir	Experiência do usuário	• Script defensivo adicionado por meio da estrutura try/catch/ finally para garantir uma estatística • Verificação adicionada para o campo short_description existe • Migrado para GlideAggregrate para contagem geral • Filtro de 30 dias adicionado às descobertas • Limite de 1000 descobertas adicionado
HSD0004419	Desativar contas de usuário obsoletas	Recomendar	Gerenciabilidade	• Retorna a descoberta se 1 ou mais usuários inativos forem encontrados • Sempre retorna estatísticas • Filtra usuários criados há menos de 1 mês

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de novembro)

Número	Descrição resumida	Classificação	Categoria	Atualizar descrição
				• Script defensivo em caso de problemas com tabelas
HSD0004672	Cada Base de conhecimento deve ter o Gerenciador de conhecimento preenchido	Recomendar	Experiência do usuário	• Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan • Erros ortográficos corrigidos
HSD0004689	Habilita o cache da sessão.	Recomendar	Experiência do usuário	Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan
HSD0004690	Habilita a funcionalidade de menções do usuário no conteúdo de Comunidades.	Recomendar	Experiência do usuário	Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan
HSD0004692	Habilita o re-CAPTCHA do Google na página de registro automático com Communities	Recomendar	Segurança	Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan
HSD0004693	Habilitar ludificação na Comunidade	Recomendar	Experiência do usuário	Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan
HSD0004974	Verifique se a propriedade do sistema sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily foi modificada para casos de consumidor por dia	Recomendar	Gerenciabilidade	Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan
HSD0004987	Certifique-se de que a ludificação tenha um nome	Recomendar	Gerenciabilidade	Código aprimorado para seguir as diretrizes de

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de novembro)

Número	Descrição resumida	Classificação	Categoria	Atualizar descrição
	de intervalo de nível exclusivo, que os intervalos de ludificação não se sobreponham e tenham um valor inicial exclusivo.			definição do HealthScan
HSD0005255	Teste de regressão para ATF Teste de início rápido "Gestão de problemas graves"	Recomendar	Atualizabilidade	Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan
HSD0006666	Verificar se current.update() é usado em uma regra de negócio	Agir	Desempenho	• Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan • Várias consultas resolvidas • Numeração de linha incorreta corrigida
HSD0011774	Os modelos de hardware devem ter Fabricante e Número do Modelo	Recomendar	Gerenciabilidade	Adicionada uma verificação: Se houver 0 modelos, não crie uma descoberta
HSD0012251	As etiquetas de ativo de hardware são exclusivas	Discutir	Gerenciabilidade	• URL da documentação atualizada para o playbook mais recente • Descoberta removida quando há 0 etiquetas de ativo duplicadas
HSD0014977	O método GlideRecord.insert()	Recomendar	Gerenciabilidade	• Definição atualizada com manipulação

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de novembro)

Número	Descrição resumida	Classificação	Categoria	Atualizar descrição
	deve verificar se há nulo			de comentários mais recente • Try/Catch adicionado • Muitas melhorias de desempenho

Atualizações das definições do HealthScan: Hotfix de outubro de 2024

Algumas definições do HealthScan estão descontinuadas ou atualizadas entre as versões.

Definições atualizadas

Algumas definições do HealthScan foram atualizadas para o hotfix de outubro para melhorar a precisão e o desempenho e reduzir o número de falsos positivos para garantir resultados mais confiáveis e precisos.

Definições atualizadas (hotfix de outubro)

Número	Descrição resumida	Classificação	Categoria	Atualizar descrição
HSD0001372	Muitos campos em um formulário	Recomendar	Experiência do usuário	• Defina o limite como 75 campos • Os relatórios prontos para uso permanecem como estão • Mensagem de exibição aprimorada em descobertas • Limitado a um máximo de 1000 descobertas
HSD0002128	Mesmo campo duas vezes em um formulário	Agir	Experiência do usuário	• Removidas exibições OB comuns prontas para uso que

Tradução automática

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

Definições atualizadas (hotfix de outubro)

Número	Descrição resumida	Classificação	Categoria	Atualizar descrição
				parecem ser falsos positivos • Desempenho aprimorado • Limitado a um máximo de 1000 descobertas

Atualizações das definições do HealthScan: Versão de agosto de 2024

Algumas definições do HealthScan estão descontinuadas ou atualizadas entre as versões.

Definições descontinuadas

As definições a seguir foram descontinuadas para a versão de agosto.

Importante: Esta lista não contém as definições da categoria Segurança.

Definições descontinuadas (versão de agosto)

Número	Descrição resumida	Categoria	Motivo da descontinuação
HSD0002058	Os artigos que deveriam ter sido desativados ainda estão acessíveis na base de conhecimento	Gerenciabilidade	Substituído por HSD0002056 e HSD0002465
HSD0002403	Adicione uma descoberta para itens ignorados durante o último upgrade	Atualizabilidade	Definição do HealthScan duplicada
HSD0018256	Encontre credenciais com poucas ou nenhuma afinidades	Desempenho	Substituído por HSD0002198

Definições atualizadas

As definições a seguir foram atualizadas para a versão de agosto para melhorar o desempenho, reduzir falsos positivos e atender às práticas de codificação mais recentes. Algumas dessas definições terão um impacto positivo ou negativo nas pontuações da instância do cliente.

Importante: Esta lista não contém as definições da categoria Segurança.

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de agosto)

Número	Descrição resumida	Categoria	Incluído nas verificações de avaliação de integridade	Atualizar descrição
HSD0001060	Use políticas de IU em vez de Client Scripts	Gerenciabilidade	X	Desempenho aprimorado
HSD0001278	As regras de negócio anteriores não devem usar registros update() nem insert() em outras tabelas	Desempenho	X	Desempenho aprimorado
HSD0001338	Regras de negócio não devem ser definidas na tabela Global (Regra de negócio global)	Desempenho	X	Verificação adicionada para ignorar registros prontos para uso
HSD0001372	Muitos campos em um formulário	Experiência do usuário	X	• As descobertas serão relatadas para todos os formulários e suas exibições de formulário. • Aprimorado para não relatar exibições de formulário que tenham 30 ou mais campos prontos para uso. Se os campos forem adicionados às exibições do formulário e sua contagem exceder o limite de 30, uma descoberta será relatada.
HSD0001378	Relatórios não executados por 3 meses	Gerenciabilidade	X	Definição atualizada para fornecer descobertas

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de agosto)

Número	Descrição resumida	Categoria	Incluído nas verificações de avaliação de integridade	Atualizar descrição
HSD0001387	As opções de tamanho máximo da lista de páginas não devem ser 100 ou mais	Desempenho	X	Verificação de prática recomendada introduzida
HSD0001391	Número de usuários com a função de administrador	Gerenciabilidade	X	Desempenho aprimorado
HSD0001398	Inclusões de script com nomes duplicados	Gerenciabilidade	X	Desempenho aprimorado
HSD0001518	Verifique se há indicadores manuais sem pontuações inseridas	Gerenciabilidade	X	Desempenho aprimorado
HSD0001554	As fontes de dados JDBC devem ter a opção “Usar data/ hora da última execução” marcada	Desempenho	X	Script alterado para analisar históricos de importação e focar somente quando um número limite de registros é "ignorado" e o DS não tem essa configuração
HSD0001556	Para instâncias separadas por domínio, os administradores devem estar no domínio de nível superior em vez de Global	Gerenciabilidade	X	• Script alterado para#anonimizar descobertas sys_user • Adicionada estatística em todos os casos
HSD0001560	Usar “rastrear por” em loops ngRepeat	Desempenho		Desempenho aprimorado
HSD0001600	O script de transformação executado onBefore não deve atualizar os registros() ou insert() em outra tabela	Gerenciabilidade	X	• Definição atualizada para remover scripts de transformação OOTB das descobertas • Recomendações para a

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de agosto)

Número	Descrição resumida	Categoria	Incluído nas verificações de avaliação de integridade	Atualizar descrição
				definição do HealthScan atualizadas com uma abordagem de solução mais detalhada
HSD0001602	Campos de manutenção de número exclusivos	Gerenciabilidade	X	Exclua descobertas em que o valor padrão dinâmico é usado
HSD0001632	Scripts de execução longa (lenta)	Desempenho	X	Desempenho aprimorado
HSD0001926	Especifique os tipos de grupo	Gerenciabilidade	X	Possíveis falsos positivos resolvidos
HSD0002151	Use serviços AngularJS em vez de objetos de janela.	Desempenho	X	Desempenho aprimorado
HSD0002198	Encontre credenciais com poucas ou nenhuma afinidades	Desempenho	X	• #HSD0018256 duplicado descontinuado • Recomendação aprimorada • Link de documentação fornecido
HSD0002258	Minimize Descobertas canceladas	Gerenciabilidade	X	Desempenho aprimorado
HSD0002370	Configurar ANS para Gestão de casos	Gerenciabilidade		• Descrição resumida alterada • Mudança de URL do documento
HSD0002415	A largura da janela pop-up Notas de tratamento especial em pixels não pode	Experiência do usuário		Recomendação alterada

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de agosto)

Número	Descrição resumida	Categoria	Incluído nas verificações de avaliação de integridade	Atualizar descrição
	ser inferior a 300 pixels.			
HSD0002464	Autor de conhecimento inativo	Experiência do usuário	X	Artigos de conhecimento publicados ativos agora são pesquisados para usuários inativos
HSD0002473	Comunicações direcionadas- A lista de destinatários precisa ser atualizada	Experiência do usuário		Lógica removida para verificar se as listas de destinatários atribuídas a uma publicação ativa foram atualizadas ou atualizadas
HSD0002513	Catálogo de serviços- A quantidade máxima do pedido não deve exceder 10	Experiência do usuário	X	Desempenho aprimorado
HSD0002782	Modelo de PDF de RH com documento publicado	Gerenciabilidade	X	Desempenho aprimorado
HSD0002791	Número, Aberto e Aberto por devem ser preenchidos por scripts padrão	Gerenciabilidade	X	• Lógica incluída para verificar se a opção de filtro dinâmico é personalizada • Descobertas atualizadas para retornar somente o registro específico • Recomendação atualizada sobre a ação detalhada a ser realizada
HSD0002827	Todos os eventos devem ter uma descrição	Gerenciabilidade		Uma verificação simples para

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de agosto)

Número	Descrição resumida	Categoria	Incluído nas verificações de avaliação de integridade	Atualizar descrição
				pizza.isBaseline() foi implementada
HSD0002834	O número de regras associadas a um guia de pedido deve ser mantido no mínimo	Desempenho	X	• Verbiagem de recomendação atualizada • Contador estatístico adicionado
HSD0004580	O plug-in Gestão de conhecimento avançada deve estar ativo.	Experiência do usuário		Desempenho aprimorado
HSD0004581	A check-list deve ser configurada com cada base de conhecimento.	Experiência do usuário		Desempenho aprimorado
HSD0004602	Adoção de "Comunidades" de Teste de Início Rápido do ATF	Atualizabilidade		• Link de descoberta corrigido • A verificação ativa adicionada é necessária no segundo glide para a tabela sys_atf_test
HSD0004604	Adoção do Teste de início rápido do ATF "Entidades de base de atendimento ao cliente"	Atualizabilidade		• Link de descoberta corrigido • A verificação ativa adicionada é necessária no segundo glide para a tabela sys_atf_test
HSD0004656	Teste de início rápido ATF "Gestão de atendimento	Atualizabilidade		Desempenho aprimorado

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de agosto)

Número	Descrição resumida	Categoria	Incluído nas verificações de avaliação de integridade	Atualizar descrição
	ao cliente para pedidos"			
HSD0004657	Teste de início rápido ATF "Integração de solicitação de atendimento ao cliente"	Atualizabilidade		Desempenho aprimorado
HSD0004658	Adoção do ATF Quickstart Test "Extensão CSM para contatos de proxy"	Atualizabilidade		Desempenho aprimorado
HSD0004659	Adoção do ATF Quickstart Test "Gestão de problemas graves"	Atualizabilidade		Desempenho aprimorado
HSD0004660	Adoção da "Regra de habilidade" do Teste de início rápido do ATF	Atualizabilidade		Desempenho aprimorado
HSD0004973	Verifique se a propriedade do sistema-consumer_max_comments_per_case_daily foi modificada para o limite de anexo de casos de consumidor	Gerenciabilidade		• Desempenho aprimorado • Erro de digitação corrigido na#descrição resumida, descrição e recomendação
HSD0006970	Percentual de ICs de instância de VM e hardware ativos processados por IRE	Gerenciabilidade		#Desempenho aprimorado
HSD0010608	Percentual de ICs de HW ativos sem vinculação de ativo	Gerenciabilidade		Desempenho aprimorado
HSD0012874	Instalar itens-base com serviços de negócio	Gerenciabilidade		Desempenho aprimorado
HSD0012929	Itens-base de instalação com	Gerenciabilidade		Desempenho aprimorado

Tradução automática

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

Definições atualizadas (versão de agosto)

Número	Descrição resumida	Categoria	Incluído nas verificações de avaliação de integridade	Atualizar descrição
	serviços de aplicações			
HSD0001015	Os relatórios normalmente não devem ser tornados públicos	Gerenciabilidade	X	• Melhoria na consulta para validar se a propriedade do sistema glide.report.published_reports. é considerada antes de relatar uma descoberta • As descobertas de linha de base foram removidas

Gestão de valor

Use a Gestão de valor para obter uma visão mais detalhada do seu **Objetivos e resultados** e **Relatórios de valor** .

Visão geral da Gestão de valor

A Gestão de valor constitui um loop contínuo do processo de ponta a ponta de gestão do ciclo de vida de valor, incluindo previsão de valor, criação de valor, gestão contínua, otimização e validação do valor realizado. Por padrão, este ciclo é executado anualmente, embora desvios desse intervalo de tempo sejam possíveis por exceção.

Iniciar

Objetivos e resultados	Relatórios de valor	Kit de ferramentas de coleta de dados

Tradução automática

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



Estabeleça seus objetivos de negócios de alto nível e vincule-os a resultados mensuráveis e métricas de sucesso.



Sua equipe de impacto executa uma Avaliação de realização de valor e captura os dados em um Relatório de valor.



Simplifique e otimize o processo de coleta de dados de métricas de valor usando o PA (Performance Analytics).

- Exiba a guia Resumo de Informações de resultados para capturar o andamento relacionado ao resultado em um só lugar.
- Exiba a guia Atividades de resultado para obter uma visão geral de todas as atividades de impacto relacionadas aos resultados em um só lugar.

Objetivos e resultados

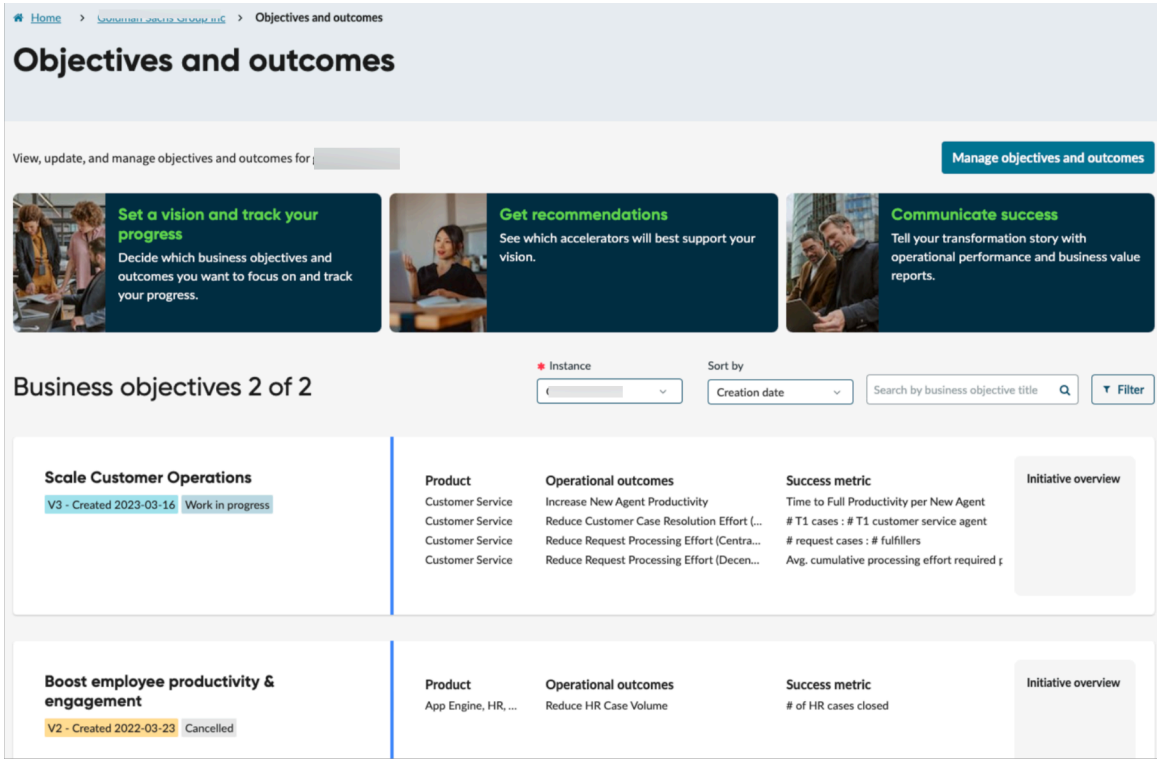
O ciclo de vida da gestão de valor começa com a identificação de seus objetivos e resultados.

Seus objetivos e resultados são a base para criar um plano personalizado de impacto para o cliente, recomendar serviços, conteúdo e treinamento.

A intenção é definir uma meta de melhoria anual em relação a esses resultados para poder capturar as melhorias incrementais e o valor realizado durante o próximo ano. Seu esquadrão vai ajudá-lo a entender onde você está e o que você pode fazer para atingir seus objetivos.

Tradução automática

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



- Decida em quais objetivos você deseja se concentrar e acompanhe seu progresso.
- Veja quais treinamentos, aceleradores, conteúdo e consultoria darão melhor suporte à sua visão.
- Conte sua história de transformação com informações de resultados e relatórios de valor.

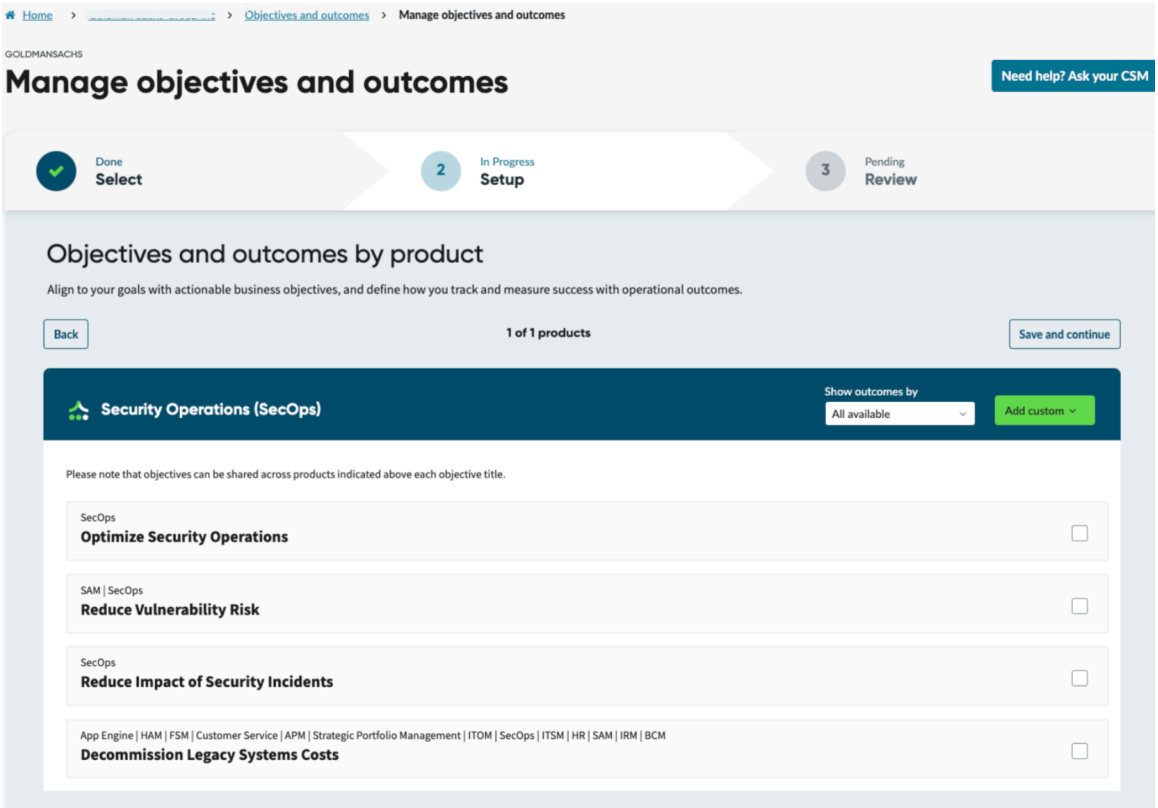
Você pode medir um objetivo selecionado no mesmo produto em várias instâncias da ServiceNow. Use a opção Instância em Objetivos e resultados e Informações de resultados para filtrar objetivos e resultados de negócios pela instância da ServiceNow.

Personalização

Selecione **Gerenciar objetivos e resultados** para configurar e gerenciar este recurso.

Tradução automática

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



Relatórios de valor

Sua equipe de impacto pode trabalhar com você para calcular o valor operacional ou monetizado que você obteve com a ServiceNow em um **Relatório de valor.**

O relatório de valor avalia o impacto das melhorias nas principais métricas de sucesso ao longo do tempo e as converte em valor operacional e monetário. Essas métricas se alinham com os objetivos e resultados da meta para os quais você tem trabalhado. Se você for um cliente orientado ou avançado, sua equipe trabalhará com você para validar resultados, confirmar suposições e entradas importantes e quantificar o valor realizado em termos financeiros.

Entregas de impacto por pacote

Entrega de impacto	Descrição	Guiado	Advanced	Total
Relatório de Valor	Uma avaliação quantificada do valor obtido impulsionando a adoção e o uso de produtos da ServiceNow.	Disponível como um acelerador do cliente.	#	#

Normalmente, esta será uma avaliação de valor incremental, avaliando o valor das melhorias durante o último ano após impulsionar a adoção e o uso do ServiceNow plataforma.

No entanto, você pode trabalhar com sua equipe para avaliar o valor geral realizado com a ServiceNow (comparando o desempenho pré e pós-implementação) se puder fornecer informações de linha de base pré-ServiceNow para as métricas de sucesso.

Você já pode ter iniciado a coleta contínua de dados para essas principais métricas de sucesso por meio do Ciclo de revisão trimestral. No entanto, caso contrário, sua equipe de

Tradução automática

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

impacto trabalhará com você para fornecer uma visão geral das opções de coleta de dados para oferecer suporte a esse processo de gestão de valor contínuo.

Nota: Uma opção para coleta de dados são as aplicações de coleta de dados da jornada do valor do impacto. Essas aplicações podem ser acessadas por meio do ServiceNow Store.

Elementos-chave do relatório de valor	Descrição
Linha de base histórica	• A equipe de impacto trabalhará com você para identificar um período de linha de base histórica que você deseja usar para seu relatório de valor. • Se você quiser avaliar o valor geral de ServiceNow(Pré versus pós-implementação) 12 meses de pontos de dados históricos do seu sistema legado devem ser coletados antes da desativação. • Caso contrário, a equipe de impacto trabalhará com você para identificar um período apropriado, normalmente uma janela de 12 meses que termina há pelo menos um ano, para poder comparar os resultados recentes com uma linha de base histórica. • Como parte da avaliação de realização de valor, a equipe de sucesso entrega um relatório de valor para destacar o valor que você percebeu em comparação com se você não tivesse movido para ServiceNow plataforma. • Os dados de linha de base são coletados idealmente para todas as métricas de sucesso vinculadas aos seus objetivos e resultados.
Resultados reais atuais	• O relatório de valor é criado com base no desempenho recente das métricas de sucesso, normalmente cobrindo os últimos 12 meses. • A equipe compara as métricas de sucesso desse período com a linha de base histórica para medir as melhorias.
Valores reais de emissão de relatórios	• Para quantificar essas melhorias financeiramente, o Esquadrão colabora com você para validar as principais suposições no relatório. • Alinhar essas suposições garante uma estimativa precisa do valor alcançado.

Cálculo de valor para Relatórios de valor de impacto

Você pode usar o cálculo de valor para impacto nos negócios mensurável e rastrear o valor usando métricas.

O cálculo de valor traduz o desempenho operacional em impacto comercial mensurável, normalmente em termos monetários. Cada objetivo de negócios está vinculado a resultados específicos rastreados por meio de métricas definidas. Essas métricas incluem uma linha de base (referência), um objetivo e valores trimestrais atuais.

Acompanhamento do seu andamento

Objetivos de negócios são seus objetivos de negócios de alto nível. Para ajudar a medir sua conquista em relação a esse objetivo, cada objetivo está conectado a vários resultados

Tradução automática

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

mensuráveis. Por sua vez, os resultados estão vinculados a métricas que Registram seu progresso de trimestre para trimestre.

Example: Medir o andamento em direção aos objetivos de automação

Se o seu objetivo de negócios é aumentar a automação em suas operações de serviço de tecnologia, uma maneira de rastrear o andamento é por meio de um indicador de atraso que reflete o impacto dos esforços de automação. Um resultado eficaz a ser medido é a redução no volume de incidentes tratado pela equipe de entrega de serviços. A métrica correspondente é o número de incidentes encerrados durante um período definido. À medida que a automação reduz o número geral de incidentes, a equipe de entrega de serviços experimenta uma diminuição na carga de trabalho manual, liberando tempo para tarefas de maior valor.

Desempenho operacional

Cada métrica tem uma referência (linha de base), um objetivo e um valor atual:

Valor de referência

O valor real registrado de uma métrica específica durante o trimestre de referência (linha de base).

Objetivo

A melhoria de meta é definida em relação ao valor de referência.

Corrente

O valor mais recente da métrica para o trimestre de emissão de relatórios atual, indicando o andamento em direção ao objetivo.

A cada trimestre, o valor da métrica atual é comparado com o valor de referência (linha de base). Esta comparação é usada como uma entrada no cálculo que determina o impacto geral do valor. O cálculo também pode incluir entradas adicionais. Você pode colaborar com sua equipe para revisar e ajustar essas entradas conforme necessário para confirmar se elas refletem com precisão seu contexto operacional.

Example: Resultado da redução do volume de incidentes trabalhado e da métrica do número de incidentes encerrados

Data	Número de incidentes (por trimestre)	Comparar com o valor de referência
Valor de referência	100,000	
Objetivo	80,000	20,000
Q1 2024	110000	(10000)
Q2 2024	90000	10000
Q3 2024	80000	20000
Q4 2024	75000	25000

Valor comercial

O valor comercial é focado na monetização de resultados e métricas de sucesso em seus objetivos e resultados e entregue por meio do Relatório de valor. O valor comercial está disponível somente para clientes Avançado e Impacto total. O relatório de valor tem valores reais, comparação, intervalo de datas real e intervalo de datas de comparação.

Tradução automática

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

Custos reais

Dados de desempenho operacional da métrica dentro do intervalo de datas selecionado.

Comparação

Dados de desempenho operacional da métrica dentro do intervalo de datas de comparação definido.

Intervalo de datas real

O período anual (normalmente quatro trimestres) escolhido para calcular o valor comercial.

Intervalo de comparação

O período anual (normalmente quatro trimestres) usado para obter dados de desempenho operacional de linha de base para cálculo do valor comercial.

No final do ano (ou o período de emissão de relatórios escolhido), sua equipe de impacto revisa os resultados de desempenho operacional. Essas métricas de desempenho são usadas como entradas no cálculo, combinadas com outros fatores, para gerar o impacto do valor em dólar correspondente. Você pode colaborar com sua equipe para ajustar esses valores de entrada para refletir melhor seu contexto operacional atual.

Ocasionalmente, um valor negativo pode ser relatado se o desempenho atual se desviar desfavoravelmente da linha de base. Nesses casos, sua equipe ajuda a interpretar os resultados e identificar ações para ajudar você a atingir seus objetivos de negócios.

Kit de ferramentas de coleta de dados

Os aplicativos de coleta de dados do Gestão de valor do impacto foram projetados para simplificar e otimizar o processo de coleta de dados de métricas de valor usando Performance Analytics (PA). Essas aplicações permitem que você colete, rastreie e analise com eficiência métricas críticas de sucesso, garantindo a tomada de decisões orientada por dados e a visibilidade aprimorada das principais tendências de desempenho.

Os aplicativos Coleta de dados estão disponíveis no ServiceNow Aplicação da loja de impacto. Esses aplicativos podem ser acessados diretamente na própria instância do usuário como parte do pacote de impacto, eliminando a necessidade de downloads separados da loja ou de pacotes de conteúdo individuais. Aproveitando definições de dados predefinidas no PA (Performance Analytics), os clientes podem coletar automaticamente dados essenciais para métricas de valor. Esta abordagem simplificada aumenta a precisão e a eficiência da coleta de dados para medição de valor, fornecendo uma experiência perfeita e melhorando a satisfação do cliente e a avaliação do produto na gestão de valor no Impacto.

Um Kit de ferramentas de coleta de dados é entregue pela equipe de impacto com uma visão geral detalhada das opções de configuração do relatório e possíveis recomendações de implementação para coletar os dados necessários para seus objetivos e resultados, relatório de desempenho de resultado e relatórios de valor que fazem parte do programa de impacto.

Principais benefícios

- Coleta automatizada de dados: Coleta automaticamente dados essenciais para oferecer suporte às atividades de gestão de valor, incluindo:
  - Definir linhas de base e metas de valor
  - Conduzir revisões de desempenho do resultado
  - Gerando relatórios de valor

Tradução automática

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

- Precisão de dados aprimorada: Aproveita as definições de dados predefinidas do PA (Performance Analytics) para garantir dados confiáveis e de alta qualidade.
- Integração perfeita: Elimina a necessidade de downloads manuais ou instalações de pacotes de conteúdo individuais, já que os aplicativos de coleta de dados são incorporados ao pacote de impacto.
- Visibilidade aprimorada: Fornece informações em tempo real sobre tendências de desempenho, facilitando uma melhor tomada de decisões e acompanhamento de resultados.
- Sincronização de dados para provedor de impacto: Sincroniza os dados coletados por meio de trabalhos de coleta de dados bidirecionalmente entre ServiceNow Aplicação da loja de impacto e a instância de entrega de impacto (IDI), garantindo informações consistentes e atualizadas.

  A integração da ponte de serviços é a tecnologia principal que permite a sincronização de dados entre instâncias. Lida com cargas de dados de forma segura e eficiente, permitindo a sincronização de dados em tempo real para garantir um fluxo de informações contínuo.

  Para obter mais informações, consulte:

  - Saiba mais sobre
  - Use o registro manual para estabelecer a conexão com a instância do provedor

Iniciar

Comece a usar o Pacote de conteúdo de coleta de dados do seu respectivo produto:

- Coleta de dados da Gestão de valor de impacto para APM
- Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para o App Engine
- Pacote de conteúdo de coleta de dados do Gestão de valor do impacto para CSM
- Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para SAM
- Pacote de conteúdo de coleta de dados do Gestão de valor de impacto para HAM
- Pacote de conteúdo de coleta de dados do Gestão de valor do impacto para ITSM
- Pacote de conteúdo de coleta de dados do Gestão de valor de impacto para ITOM
- Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor do impacto para RH
- Pacote de conteúdo de coleta de dados do Gestão de valor de impacto para SecOps
- Pacote de conteúdo de coleta de dados do Gestão de valor de impacto para SPM
- Pacote de conteúdo de coleta de dados do Gestão de valor de impacto para IRM

Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados

Instale os plug-ins dependentes para aplicativos Pacote de conteúdo de coleta de dados

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota: Instale a aplicação da ServiceNow Impact Store em sua instância da ServiceNow antes de habilitar os plug-ins do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Definições do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE os plug-ins necessários para a respectiva instalação do pacote de conteúdo.
3. Certifique-se de que todos os plug-ins dependentes estejam instalados antes de ativar os trabalhos do pacote de conteúdo de coleta de dados.
   Os plug-ins dependentes a seguir devem ser instalados para oferecer suporte à funcionalidade dos aplicativos de coleta de dados:

Pacote de conteúdo da coleta de dados	Plug-ins dependentes
IT Operations Management (ITOM)	Base para gestão de eventos (sn_em_ai)
Prestação de serviços de RH (HRSD)	○ Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) ○ Enterprise Employee Experience Pack (sn_hr_svc)
Gestão estratégica de portfólios (SPM)	○ PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) ○ Estrutura de objetivos (sn_gf)
Gestão de portfólios de aplicações (APM)	Arquitetura empresarial (com.snc.apm)
App Engine	App Engine Studio (sn_app_eng_studio)
Atendimento ao cliente (CSM)	Customer Service Management (com.sn_customerservice)
Operações de segurança (SecOps)	○ Dependências de resposta do incidente de segurança (ID: com.snc.si_dep) ○ Dependências de resposta a vulnerabilidades (ID: com.snc.vul_dep) ○ Resposta a incidentes de segurança (sn_si) ○ Resposta a vulnerabilidades (sn_vul)
HAM (Hardware Asset Management, gestão de ativos de hardware)	Gestão de ativos de hardware (sn_hamp)
Software Asset Management (SAM)	○ Plug-in Gestão de incidentes graves (com.snc.incident.mim) ○ Plug-in Gestão de licenças SaaS (com.sn_sam_saas_int)
Gestão integrada de riscos (IRM)	○ GRC: Gestão de políticas e conformidade (sn_compliance) ○ GRC: Risco avançado (sn_risk_advanced) ○ Auditoria da ServiceNow (sn_audit) ○ Avaliação de risco da ServiceNow (sn_risk_assessment)

Tradução automática

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

Modificando a configuração da Coleta de dados

Você pode fazer mudanças na configuração da Coleta de dados para se alinhar às necessidades da sua organização.

Quando as definições padrão para as Métricas de sucesso da ServiceNow não se alinham com o funcionamento da sua organização ou como você usa a plataforma, você pode mudar a configuração do app de coleta de dados para refletir seus processos e sua implementação.

As alterações de uma definição de ponto de dados de métrica de sucesso exigem mudanças em uma ou em ambas as seguintes partes da arquitetura de métrica no Performance ou Performance/Platform Analytics:

- Mude a Origem do indicador quando precisar de um conjunto de dados básicos diferente.
- Mude o indicador automatizado quando precisar mudar os filtros que são aplicados no conjunto de dados básicos para o cálculo.

Exemplo de modificações comuns

Algumas organizações não usam a tabela Indisponibilidades recomendadas no CMDB (e a funcionalidade de notificação da Central do funcionário que a acompanha) para capturar indisponibilidades.

Nesse caso, trabalhe com o responsável pelo serviço e seu grupo para definir a maneira correta de identificar ou aproximar o que é uma indisponibilidade. Por exemplo, alguns clientes consideram incidentes de prioridade 1 como uma representação de indisponibilidades.

As alterações para esta mudança na definição de métrica implicariam as seguintes mudanças de configuração:

- Uma origem de indicador de conjunto de dados básicos para a tabela de incidentes já existe, pois ela é aproveitada por algumas das outras métricas de sucesso. Portanto, você não precisa criar uma nova origem de indicador.
- As configurações de indicadores automatizados para o seguinte precisam ser ajustadas: VM de impacto - Tempo médio de restauração - Indisponibilidades não planejadas (horas) e VM de impacto - Número de indisponibilidades não planejadas neste mês.
  - Altere o campo Origem do indicador para **VM de impacto - Incidentes encerrados este mês** em ambos os indicadores.
  - Altere as Condições adicionais para adicionar um filtro **Prioridade 1** em ambos os indicadores.
  - Para Tempo de restauração, como o campo Duração pode não estar em uso, você pode usar um cálculo com script para a duração. Você pode reutilizar o script do indicador Automatizar **VM de impacto - Tempo médio para fechar um incidente (horas)** para isso.

Atualizando o pacote de conteúdo da coleta de dados

Ao fazer upgrade do Pacote de conteúdo de coleta de dados, você deve considerar todas as personalizações feitas.

Como os usuários podem mudar artefatos neste app (por exemplo, indicador, origem do indicador ou trabalho de coleta de dados), lembre-se de que o processo de upgrade seria o mesmo que o processo de upgrade da plataforma ou de qualquer outro aplicativo da Store. O processo de upgrade ignora arquivos de aplicação personalizados (ou alterados).

Tradução automática

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

Você pode exibir personalizações inalteradas no histórico de upgrades e executar um dos seguintes procedimentos:

- Aceite as personalizações.
- Reverta as personalizações de volta para o sistema de base e aplique-as novamente.

Coleta de dados da Gestão de valor de impacto para APM

Instale e configure o Pacote de conteúdo de coleta de dados para APM.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instale o Pacote de coleta de dados para APM
2. Configurar coleta de dados para APM
3. Ativar coleta de dados para APM
4. Revise artefatos de APM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter personalizações quando estiver pronto para fazer upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração da Coleta de dados e Atualizando o pacote de conteúdo da coleta de dados.

Instale o Pacote de coleta de dados para APM

Para habilitar o Pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

Antes de Iniciar
As definições de métrica de sucesso do APM nesta aplicação dependem de outra aplicação. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados, caso ainda não estejam. Para obter mais informações, consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

Nota: Se você tiver pacotes de coleta de dados de SPM ativados, navegue até o indicador de APM (VM de impacto - nº de aplicações migradas) > origem do indicador (VM de impacto - Número de aplicações migradas) e certifique-se de que o estado esteja definido como Concluído.

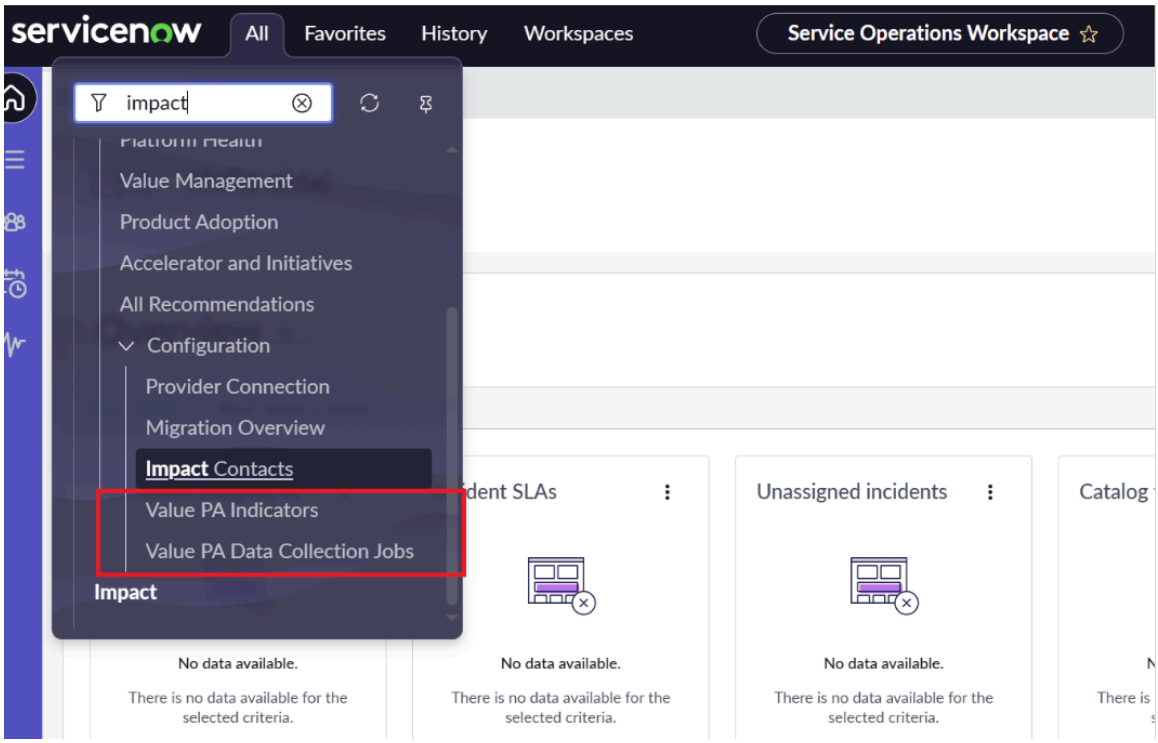
Função necessária: Usuário do impacto

Procedimento

1. Navegue até o Espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Todos > Impacto > Configuração > Valor de trabalhos de coleta de dados de PA** > **.**

Tradução automática

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



3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados de PA de valor** .
4. PESQUISE e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - APM - Coleta de dados mensal**
   - **VM de impacto - APM - Coleta de dados históricos**

   Se você estiver tendo problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes da coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

Configurar coleta de dados para APM

Configurar coleta de dados para APM.

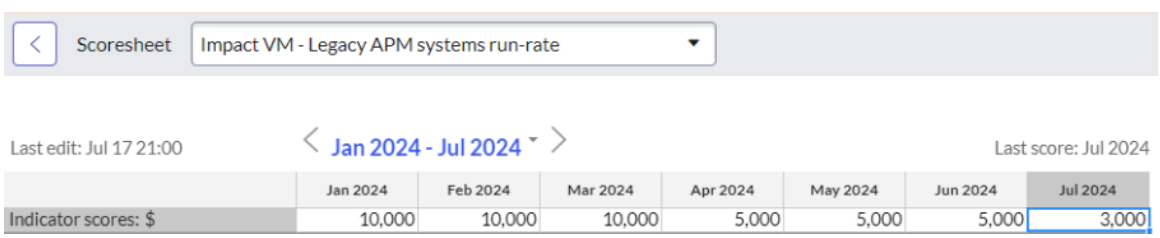
Antes de Iniciar

Você deve atualizar Indicadores manuais periodicamente (mensalmente, por exemplo) usando a função de folha de pontuação.

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma > Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Taxa de execução dos sistemas APM legados** .
2. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.



Tradução automática

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

Ativar coleta de dados para APM

Ative o Pacote de coleta de dados para APM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal na Análise de desempenho/plataforma é executada de acordo com uma programação.

> **Importante:** Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegue até **Análise de desempenho/plataforma > Coletor de dados> Trabalhos** e, em seguida, abra **VM de impacto - APM - Coleta de dados mensal** .
2. Selecione **Ativo** e atualize o registro.

   > **Importante:** Para execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma execução de avaliação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora** .
4. Navegue até **Análise de desempenho/plataforma > Painel** e, em seguida, abra **VM de impacto - APM** .
   Há duas guias: Mensal - APM e Trimestralmente - APM.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, siga um destes procedimentos:
   - Compare-os com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtros na tabela de fatos.
   - Consulte o guia de coleta de dados para criar a métrica apropriada usando um relatório da ServiceNow.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegue até **Análise de desempenho/plataforma > Coletor de dados> Trabalhos** e, em seguida, abra **VM de impacto – APM – Coleta de dados históricos** .

   > **Importante:** NÃO selecione Ativo, pois a coleta de dados históricos na Análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

   Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses de início relativos de acordo com os dados disponíveis.

   - Se você não tiver uma versão completa do Performance Analytics, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
   - Se você tiver a versão completa do Performance Analytics, poderá mudar a data de início relativa para um período maior do que 6 meses. Por exemplo, você pode mudar o início relativo de 6 meses atrás para 12 meses atrás.

Tradução automática

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

b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

c. Navegue até **Análise da plataforma > Painel** e, em seguida, abra **VM de impacto - APM** .

Revise artefatos de APM

O aplicativo de coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Performance/Platform Analytics da ServiceNow.

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Origem do Indicador	Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados.
Indicador Automatizado	Definição de cálculo básica no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo.
Indicador Manual	Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados.
Indicador de Fórmula	Um cálculo mais abrangente, como % e cálculos de proporção que exigem vários pontos de dados de indicador automatizados para o cálculo.
Trabalhos de coleta de dados	Um trabalho de coleta de dados que você pode programar para executar todos os meses e outro coletor de dados para coleta de históricos que você pode executar sob demanda.
Widgets	Configuração para a visualização de IU de um indicador.
Painel	Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais.

Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefato especificados acima.

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto - APM - Coleta de dados mensal
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto - APM - Coleta de dados históricos
Painel	Impact VM — APM
Widget	% do modelo de capacidade de negócios com uma lacuna importante
Widget	% médio da certificação de dados da aplicação
Widget	número de aplicações descontinuadas
Widget	Taxa de execução anual dos sistemas APM legados

Tradução automática

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

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Widget	Percentual de aplicações com pontuação do indicador
Widget	número de aplicações migradas
Fórmula	Impact VM — % do modelo de capacidade de negócios com uma lacuna importante
Automatizado	VM de impacto - Número de capacidades de negócios vinculadas a uma aplicação de negócios
Automatizado	Impact VM — Número de capacidades de negócios
Manual	VM de impacto - Média. % de certificação de dados da aplicação
Automatizado	VM de impacto - Número de aplicações descontinuadas
Manual	VM de impacto - Taxa de execução anual dos sistemas APM legados
Manual	Impact VM — % de aplicações com pontuação do indicador
Automatizado	VM de impacto - Número de aplicações migradas

Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para o App Engine

Instale e configure o Pacote de conteúdo de coleta de dados para o App Engine.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instale o Pacote de conteúdo de coleta de dados para App em inglês
2. Configure a coleta de dados para o App Engine
3. Ative a coleta de dados para o App Engine
4. Revise os artefatos do App Engine

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter personalizações quando estiver pronto para fazer upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração da Coleta de dados e Atualizando o pacote de conteúdo da coleta de dados.

Instale o Pacote de conteúdo de coleta de dados para App em inglês

Para habilitar o Pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

Antes de Iniciar

As definições de métrica de sucesso do App Engine nesta aplicação dependem do uso da aplicação App Engine Studio (sn_app_eng_studio). Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados se ainda não estiverem instalados. Para obter mais informações, consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

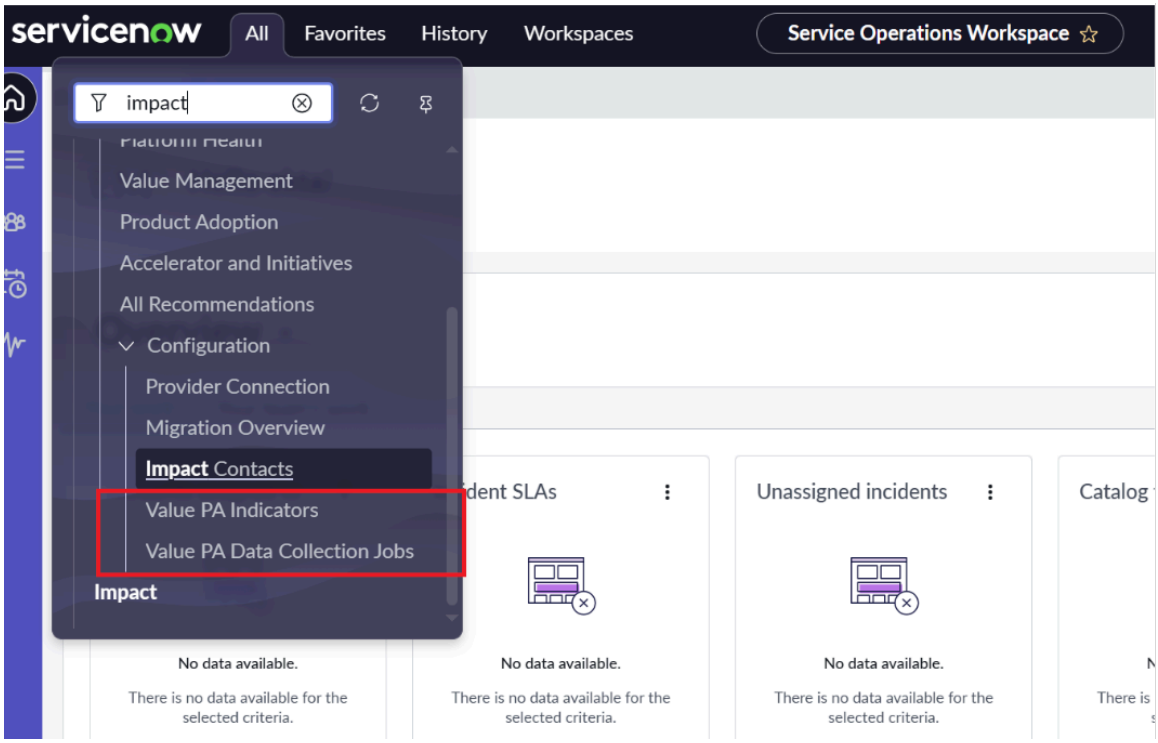
Função necessária: Usuário do impacto

Procedimento

1. Navegue até o Espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Configuração** > **Trabalhos de coleta de dados do PA de valor**.

Tradução automática

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



3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados de PA de valor** .
4. PESQUISE e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - App Engine - Coleta de dados mensal**
   - **VM de impacto - App Engine - Coleta de dados históricos**
5. Se você estiver tendo problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes da coleta de dados necessários estão instalados corretamente.
   Consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

Configure a coleta de dados para o App Engine

Configure a coleta de dados para o App Engine.

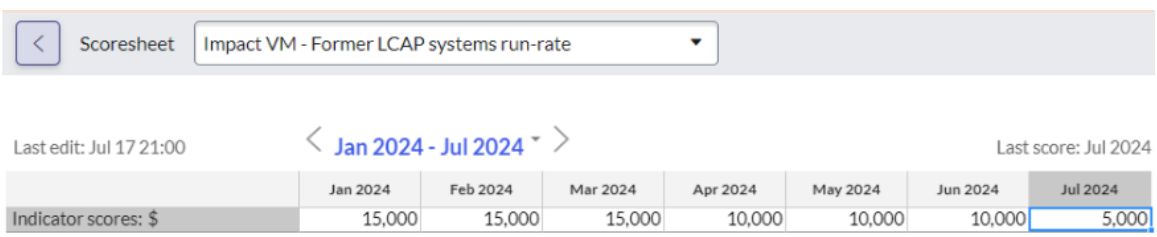
Antes de Iniciar

Você deve atualizar Indicadores manuais periodicamente (mensalmente, por exemplo) usando a função de folha de pontuação.

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma > Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Taxa de execução de sistemas LCAP anteriores** .
2. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.



Tradução automática

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

Ative a coleta de dados para o App Engine

Ative o Pacote de coleta de dados para App Eng depois de habilitá-lo e configurá-lo.

Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal na Análise de desempenho/plataforma é executada de acordo com uma programação.

> **Importante:** Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma > Coletor de dados> Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto - App Engine - Coleta de dados mensal** .
2. Selecione **Ativo** e atualize o registro.

   > **Importante:** Para execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma execução de avaliação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora** .
4. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma > Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto - App Engine** .
   Há duas guias: Mensal – App Engine e Trimestralmente – App Engine.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, siga um destes procedimentos:
   - Compare-os com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtros na tabela de fatos.
   - Consulte o guia de coleta de dados para criar a métrica apropriada usando um relatório da ServiceNow.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegue até **Análise de desempenho/plataforma > Coletor de dados> Trabalhos** e, em seguida, abra **VM de impacto – App Engine – Coleta de dados históricos** .

   > **Importante:** NÃO selecione Ativo, pois a coleta de dados históricos na Análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

   Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses de início relativos de acordo com os dados disponíveis.

   - Se você não tiver uma versão completa da Análise de desempenho/plataforma, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
   - Se você tiver a versão completa da Análise de desempenho/plataforma, poderá mudar a data de início relativa para um período maior que 6 meses. Por exemplo, você pode mudar o início relativo de 6 meses atrás para 12 meses atrás.

   b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

Tradução automática

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

c. Navegue até **Análise de desempenho/plataforma > Painel** e, em seguida, abra **VM de impacto - App Engine** .
Há duas guias: Mensal - App Engine e Trimestralmente - App Engine. Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

Revise os artefatos do App Engine

O aplicativo Coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Performance/Platform Analytics da ServiceNow.

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Origem do Indicador	Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados.
Indicador Automatizado	Definição de cálculo básica no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo.
Indicador Manual	Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados.
Indicador de Fórmula	Um cálculo mais abrangente, como % e cálculos de proporção que exigem vários pontos de dados de indicador automatizados para o cálculo.
Trabalhos de coleta de dados	Um trabalho de coleta de dados que você pode programar para executar todos os meses e outro coletor de dados para coleta de históricos que você pode executar sob demanda.
Widgets	Configuração para a visualização de IU de um indicador.
Painel	Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais.

Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefato especificados acima.

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto - App Engine - Coleta de dados mensal
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto - App Engine - Coleta de dados históricos
Painel	Impact VM — App Engine
Widget	Número de aplicações criadas pela equipe principal de desenvolvimento (TI), usando LCAP
Widget	Número de aplicações (e/ou serviços) criadas fora da equipe de desenvolvimento principal

Tradução automática

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

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Widget	Tempo médio para entrega de aplicações (IT): ideia para produção (semanas)
Widget	Tempo médio para entrega de aplicações (LOB): ideia para produção (semanas)
Widget	Taxa de execução anual dos sistemas LCAP anteriores
Automatizado	Impact VM – Número de aplicações criadas pela equipe principal de desenvolvimento (TI), usando LCAP
Automatizado	Impact VM — Número de aplicações (e/ou serviços) criadas fora da equipe de desenvolvimento principal
Manual	VM de impacto - Média. Tempo para entrega da aplicação (TI): Ideia a produzir (semanas)
Manual	VM de impacto - Média. LOB (Application Delivery, entrega da aplicação): Ideia a produzir (semanas)
Manual	Impact VM – Taxa de execução de sistemas LCAP anteriores

Pacote de conteúdo de coleta de dados do Gestão de valor do impacto para CSM

Instale e configure o Pacote de conteúdo de coleta de dados para CSM.

Importante: Você deve testar as mudanças de configuração do sistema em um ambiente de subprodução antes de implantá-las na produção.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instale o Pacote de coleta de dados para CSM
2. Configurar coleta de dados para CSM
3. Ative a coleta de dados para CSM
4. Revise artefatos de CSM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter personalizações quando estiver pronto para fazer upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração da Coleta de dados e Atualizando o pacote de conteúdo da coleta de dados.

Instale o Pacote de coleta de dados para CSM

Para habilitar o Pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

Antes de Iniciar

As Definições de Métrica de Sucesso do CSM nesta aplicação dependem de outra aplicação.Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados, caso ainda não estejam instalados. Para obter mais informações, consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

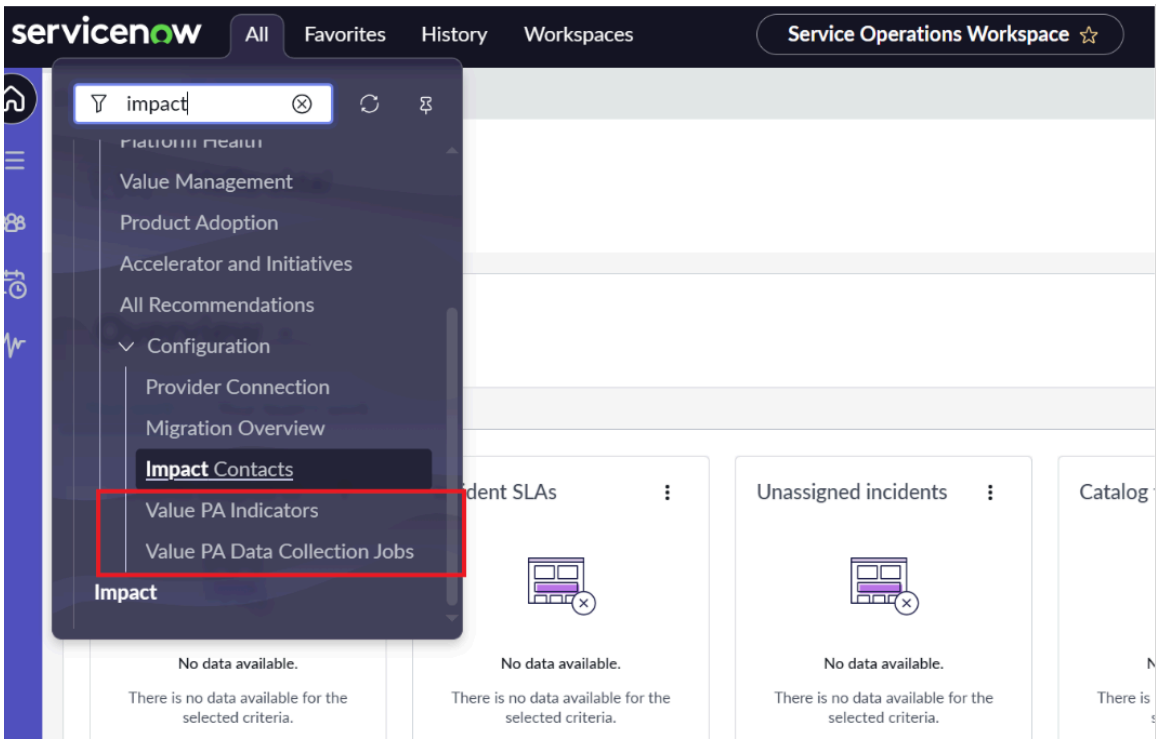
Função necessária: Usuário do impacto

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até o Espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Configuração** > **Trabalhos de coleta de dados do PA de valor**.



3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados de PA de valor** .
4. PESQUISE e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - CSM - Coleta de dados mensal**
   - **VM de impacto - CSM - Coleta de dados históricos**
5. Se você estiver tendo problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes da coleta de dados necessários estão instalados corretamente.
   Consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

Configurar coleta de dados para CSM

Configurar coleta de dados para CSM.

Antes de Iniciar

Nota: Para colocar a coleta de dados em funcionamento, esta configuração deve ser feita apenas uma vez.

Você precisa determinar quais de seus grupos de atribuição são aproveitados nos fluxos de trabalho de Incidente, Mudança e Solicitação que você considera ser de nível 1 e nível 2:

- Nível 1: Suporte de primeira linha, mais comumente seu help desk/grupo(s) da central de serviços
- Suporte de 2 segunda e terceira linha: Essas são suas equipes especializadas e equipes de fornecedores em potencial

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até **Grupos** Módulo em Administração de usuários.
2. Abra os registros do grupo a serem usados no processo de incidente como o Grupo de atribuição.
3. Adicione um dos seguintes tipos ao registro:
   - Nível 1
   - Nível 2 ou superior

   O tipo pode não aparecer por padrão no formulário do grupo. Solicite que um administrador do sistema torne o campo visível no formulário.
4. Atualizar o registro.
5. Repita essas etapas para todos os grupos de atribuição.



6. Para validar, execute uma consulta na tabela de incidentes para grupos de atribuição que ainda não estão classificados para validar que você classificou todos os grupos.



   Se seus grupos de atribuição mudarem, você terá que reclassificá-los.
7. Para problemas em que o campo Grupo de atribuição não mostra grupos de nível 1 ou 2 em incidentes, mudanças ou solicitações, certifique-se de que o tipo de ITIL também seja adicionado ao grupo:

   a. Navegar até **Segurança do sistema > Usuários e grupos > Grupos**.

   b. No campo Tipo, adicione `itil` .

   c. Salve e atualize o formulário.

   d. Atualize o formulário de incidente, mudança ou solicitação e verifique novamente o Grupo de atribuição. O grupo agora deve aparecer.
8. Para os Indicadores manuais, adicione um novo ponto de dados todos os meses.
   Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador Impacto VM - Taxa de execução anual de sistemas CSM legados, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

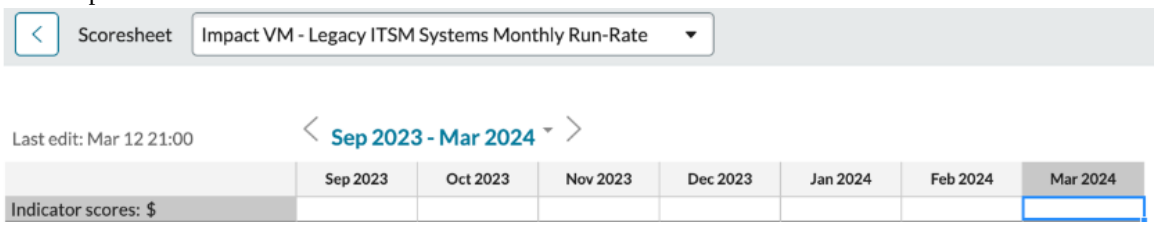
> **Importante:** Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir esse ponto de dados todos os meses

Tradução automática

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

a. Navegue até **Análise de desempenho/plataforma > Folha de pontuação** e selecione **VM de impacto - Taxa de execução anual de sistemas CSM legados** .

b. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.



Ative a coleta de dados para CSM

Ative o Pacote de coleta de dados para CSM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal no Performance/Performance Analytics é executada de acordo com uma programação.

Importante: Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin, pa_data_collector

Procedimento

1. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics > Coletor de dados> Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto – CSM - Coleta de dados mensal** .
2. Selecione **Ativo** e atualize o registro.

   Importante: Para execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma execução de avaliação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora** .
4. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma > Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto – CSM** .
   Há duas guias: Mensal – CSM e Trimestralmente – CSM.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, siga um destes procedimentos:
   - Compare-os com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtros na tabela de fatos.
   - Consulte o guia de coleta de dados para criar a métrica apropriada usando um relatório da ServiceNow.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos (sob demanda), faça o seguinte:

   a. Navegue até **Análise de desempenho/plataforma > Coletor de dados> Trabalhos** e, em seguida, abra **VM de impacto – CSM – Coleta de dados históricos** .

   Importante: NÃO selecione Ativo, pois a coleta de dados históricos na Análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

Tradução automática

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

Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses de início relativos de acordo com os dados disponíveis.

- Se você não tiver uma versão completa da Análise de desempenho/plataforma, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
- Se você tiver a versão completa da Análise de desempenho/plataforma, poderá mudar a data de início relativa para um período maior que 6 meses. Por exemplo, você pode mudar o início relativo de 6 meses atrás para 12 meses atrás.

b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

c. Navegue até **Análise da plataforma > Painel** e, em seguida, abra **VM de impacto – CSM** .
Há duas guias: Mensal - CSM e Trimestralmente - CSM.

d. Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

Revise artefatos de CSM

O aplicativo Coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Performance/Platform Analytics da ServiceNow.

Análise de desempenho/plataforma

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefato. Para configurar o processo, Tipo de grupo é a classificação de grupo para Administração de usuários - Grupos.

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Origem do Indicador	Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados.
Indicador Automatizado	Definição de cálculo básica no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo.
Indicador Manual	Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados.
Indicador de Fórmula	Um cálculo mais abrangente, como % e cálculos de proporção que exigem vários pontos de dados de indicador automatizados para o cálculo.
Trabalhos de coleta de dados	Programação na qual a coleta automatizada de dados será executada.
Widgets	Configuração para a visualização de IU de um indicador.
Painel	Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais.

Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefato especificados acima.

Tradução automática

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

Nota: As frequências de todos os indicadores e fontes de indicador aplicáveis foram alteradas para mensalmente a partir de trimestre. Se esta não for a primeira vez usando este pacote de conteúdo, você deverá executar um trabalho histórico de linha de base (trabalho de coleta de dados) para capturar dados históricos aplicáveis. Os dados históricos serão visualizados em uma melhoria futura do painel.

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Automatizado	Impact VM — Número de casos não resolvidos durante os ANS
Automatizado	Impact VM – Número de casos de clientes
Fórmula	Impact VM — % de casos não resolvidos durante os ANS
Automatizado	Impact VM – Número de casos de clientes encerrados
Automatizado	Impact VM — Número de casos de clientes que resultam em uma venda adicional
Fórmula	Impact VM — % de casos de clientes que resultam em uma venda adicional
Automatizado	Impact VM – Número de respostas de pesquisa
Automatizado	VM de impacto - Número de respostas de pesquisa com uma classificação geral de serviço baixa
Fórmula	Impact VM – % de clientes pesquisados que relatam uma experiência de suporte desfavorável
Automatizado	Impact VM – Média esforço de processamento cumulativo necessário por caso de solicitação (h)
Automatizado	Impact VM – Número de casos de suporte aos clientes de nível 1 encerrados
Automatizado	Impact VM — Número de agentes de suporte ao cliente de nível 1
Fórmula	Impact VM — Número de casos de suporte ao cliente de nível 1 encerrados : Número de agentes de suporte ao cliente de nível 1
Automatizado	Impact VM – Número de casos de suporte ao cliente de nível 2+ encerrados
Automatizado	Impact VM — Número de agentes de suporte ao cliente de nível 2+
Fórmula	Impact VM — Número de casos de suporte ao cliente de nível 2+ encerrados : Número de agentes de suporte ao cliente de nível 2+
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto - Coleta de dados mensal
Widget	% de casos não resolvidos durante os ANS
Widget	Número de interações tratadas por um agente que não têm caso relacionado
Widget	Número de solicitações de clientes que geram receita
Widget	Número de casos de suporte aos clientes de nível 1 encerrados
Widget	Número de casos de suporte ao cliente de nível 1 encerrados : Número de agentes de suporte ao cliente de nível 1
Widget	Número de casos de suporte ao cliente de nível 2+ encerrados

Tradução automática

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

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Widget	Número de casos de suporte ao cliente de nível 2+ encerrados : Número de agentes de suporte ao cliente de nível 2+
Widget	% de casos de clientes que resultam em uma venda adicional
Widget	% de clientes pesquisados que relatam uma experiência de suporte desfavorável
Widget	Média do esforço de processamento cumulativo necessário por caso de solicitação (h)
Painel	Impact VM — CSM
Tipo de Grupo	Nível 1
Tipo de Grupo	Nível 2 ou superior

Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para SAM

Instale e configure o Pacote de conteúdo de coleta de dados para SAM.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instale o Pacote de coleta de dados para SAM
2. Configurar coleta de dados para SAM
3. Ative a coleta de dados para SAM
4. Revise artefatos SAM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter personalizações quando estiver pronto para fazer upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração da Coleta de dados e Atualizando o pacote de conteúdo da coleta de dados.

Instale o Pacote de coleta de dados para SAM

Para habilitar o Pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

Antes de Iniciar

As Definições de métrica de sucesso do SAM nesta aplicação dependem de outra aplicação. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados, caso ainda não estejam. Para obter mais informações, consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

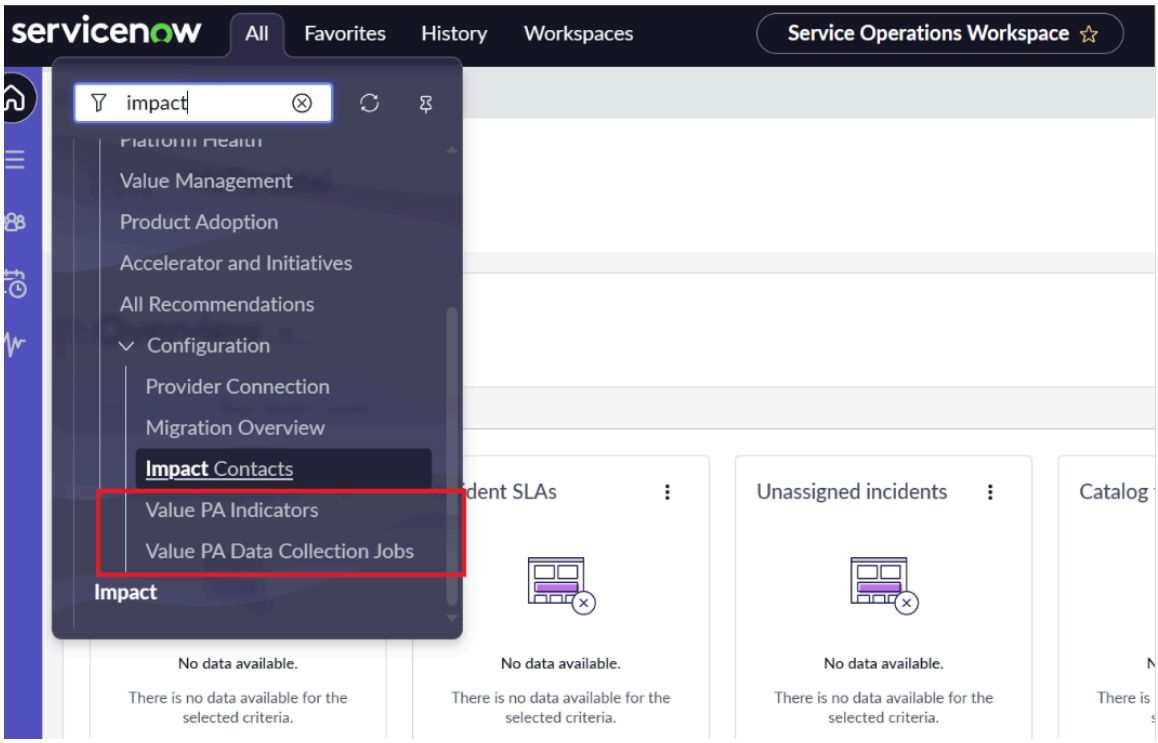
Função necessária: Usuários de impacto

Procedimento

1. Navegue até o Espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Configuração** > **Trabalhos de coleta de dados do PA de valor** > **.**

Tradução automática

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



3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados de PA de valor** .
4. PESQUISE e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - SAM - Coleta de dados mensal**
   - **VM de impacto - SAM - Coleta de dados históricos**

   Se você estiver tendo problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes da coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

Configurar coleta de dados para SAM

Configurar coleta de dados para SAM.

Antes de Iniciar

Você não precisa atribuir Tipos de grupo para configurar a Coleta de dados para SAM, mas é preciso inserir pontos de dados manuais.

Para os Indicadores manuais, você deve adicionar um novo ponto de dados a cada mês. Por exemplo, dada a natureza fixa da VM de impacto - número de violações de segurança materiais devido ao indicador de SW vulnerável, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

Importante: Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir esse ponto de dados todos os meses

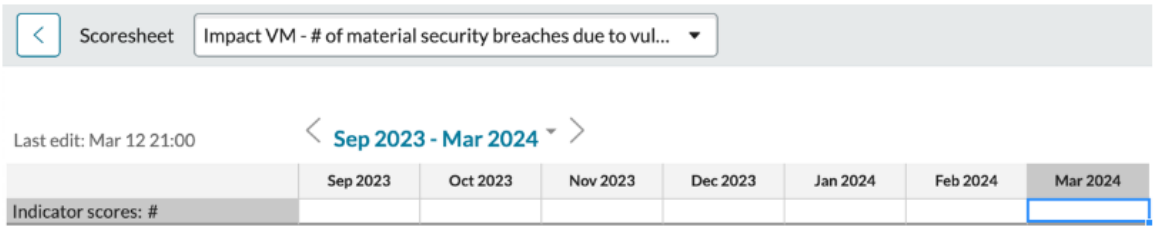
Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Número de violações de segurança materiais devido a SW vulnerável** .
2. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.



Ative a coleta de dados para SAM

Ative o Pacote de coleta de dados para SAM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal na Análise de desempenho/plataforma é executada de acordo com uma programação.

Importante: Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto – SAM - Coleta de dados mensal** .
2. Selecione **Ativo** e atualize o registro.

Importante: Para execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma execução de avaliação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora** .
4. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto - SAM** .
   Há duas guias: Mensal – SAM e Trimestralmente – SAM.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, siga um destes procedimentos:
   - Compare-os com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtros na tabela de fatos.
   - Consulte o guia Coleta de dados para criar a métrica apropriada usando um relatório da ServiceNow.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto – SAM – Coleta de dados históricos** .

   Importante: NÃO selecione Ativo, pois a coleta de dados históricos na Análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

Tradução automática

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

Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses de início relativos de acordo com os dados disponíveis.

- Se você não tiver uma versão completa da Análise de desempenho/plataforma, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
- Se você tiver a versão completa da Análise de desempenho/plataforma, poderá mudar a data de início relativa para um período maior que 6 meses. Por exemplo, você pode mudar o início relativo de 6 meses atrás para 12 meses atrás.

b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

c. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto - SAM** .
Há duas guias: Mensal - SAM e Trimestralmente - SAM. Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

Revise artefatos SAM

O aplicativo Coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Performance/Platform Analytics da ServiceNow.

Análise de desempenho/plataforma

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefato. Para configurar o processo, Tipo de grupo é a classificação de grupo para Administração de usuários - Grupos.

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Origem do Indicador	Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados.
Indicador Automatizado	Definição de cálculo básica no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo.
Indicador Manual	Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados.
Indicador de Fórmula	Um cálculo mais abrangente, como % e cálculos de proporção que exigem vários pontos de dados de indicador automatizados para o cálculo.
Trabalhos de coleta de dados	Programação na qual a coleta automatizada de dados será executada.
Widgets	Configuração para a visualização de IU de um indicador.
Painel	Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais.

Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefato especificados acima.

Tradução automática

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

Nota: As frequências de todos os indicadores e fontes de indicadores aplicáveis foram alteradas de trimestralmente para mensalmente. Se esta não for a primeira vez usando este pacote de conteúdo, você deverá executar um trabalho histórico de linha de base (trabalho de coleta de dados) para capturar dados históricos aplicáveis. Os dados históricos serão visualizados em uma melhoria futura do painel.

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Fórmula	% de novas contratações com todo o SW provisionado até o 1º dia
Automatizado	Impact VM — Número de solicitações de itens do catálogo de recém-contratados concluídas até o primeiro dia
Automatizado	Impact VM — Número total de recém-contratados
Fórmula	Média Tempo para fechar uma solicitação de SW (horas)
Automatizado	Impact VM – Número total de solicitações de sw concluídas
Automatizado	Impact VM – Total de solicitações de sw concluídas na "duração dos negócios"
Fórmula	Impact VM — % de licenças de SaaS não utilizadas/subutilizadas (por fornecedor)
Fórmula	Impact VM — licenças de software não utilizadas/subutilizadas
Automatizado	Impact VM — Número total de licenças de software utilizadas
Automatizado	Impact VM — Número total de licenças de software
Fórmula	Impact VM — % de licenças de SW no local não utilizadas/ subutilizadas (por fornecedor)
Fórmula	Impact VM — % de SW gerenciado centralmente
Manual	Impact VM — Número total de softwares
Automatizado	Impact VM — Número de softwares gerenciados
Fórmula	Impact VM — Número de funcionários : Número de FTEs do SAM
Automatizado	Impact VM – Número total de funcionários
Automatizado	Impact VM — Número de FTEs do SAM
Manual	Impact VM – Média tempo para responder a uma auditoria (h)
Manual	Impact VM — Taxa de execução mensal de sistemas SAM legados
Fórmula	Impact VM – Liquidações financeiras de auditoria de SW como um % de gastos de SW
Automatizado	Impact VM — Gastos atuais com assinatura
Automatizado	Impact VM — Custo de true-up
Manual	Impact VM — Número de violações de segurança materiais devido a SW vulnerável
Automatizado	Impact VM: Número de indisponibilidades não planejadas de problemas de SW
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto - Coleta de dados mensal
Widget	Número de funcionários: Número de FTEs do SAM — mensal

Tradução automática

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

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Widget	Número de violações de segurança materiais devido a SW vulnerável — mensal
Widget	Número de indisponibilidades não planejadas de problemas de SW — mensal
Widget	% de novas contratações com todo o SW provisionado até o 1º dia — mensal
Widget	% de licenças de SW no local não utilizadas/subutilizadas (por fornecedor) — mensal
Widget	% de licenças de SaaS não utilizadas/subutilizadas (por fornecedor) — mensal
Widget	% de SW gerenciado centralmente — mensal
Widget	Tempo médio para encerrar uma solicitação de SW (h) — mensal
Widget	Média tempo para responder a uma auditoria (h) — mensal
Widget	Taxa de execução mensal de sistemas de SAM legados
Widget	Liquidações financeiras de auditoria de SW como um % de gastos de SW — mensal
Painel	Impact VM — SAM

Pacote de conteúdo de coleta de dados do Gestão de valor de impacto para HAM

Instale e configure o Pacote de conteúdo de coleta de dados para HAM.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instale o Pacote de coleta de dados para HAM
2. Configurar coleta de dados para HAM
3. Ativar coleta de dados para HAM
4. Revise artefatos de HAM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter personalizações quando estiver pronto para fazer upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração da Coleta de dados e Atualizando o pacote de conteúdo da coleta de dados.

Instale o Pacote de coleta de dados para HAM

Para habilitar o Pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

Antes de Iniciar

As Definições de Métrica de Sucesso do HAM nesta aplicação dependem de outra aplicação. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados se ainda não estiverem instalados. Para obter mais informações, consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

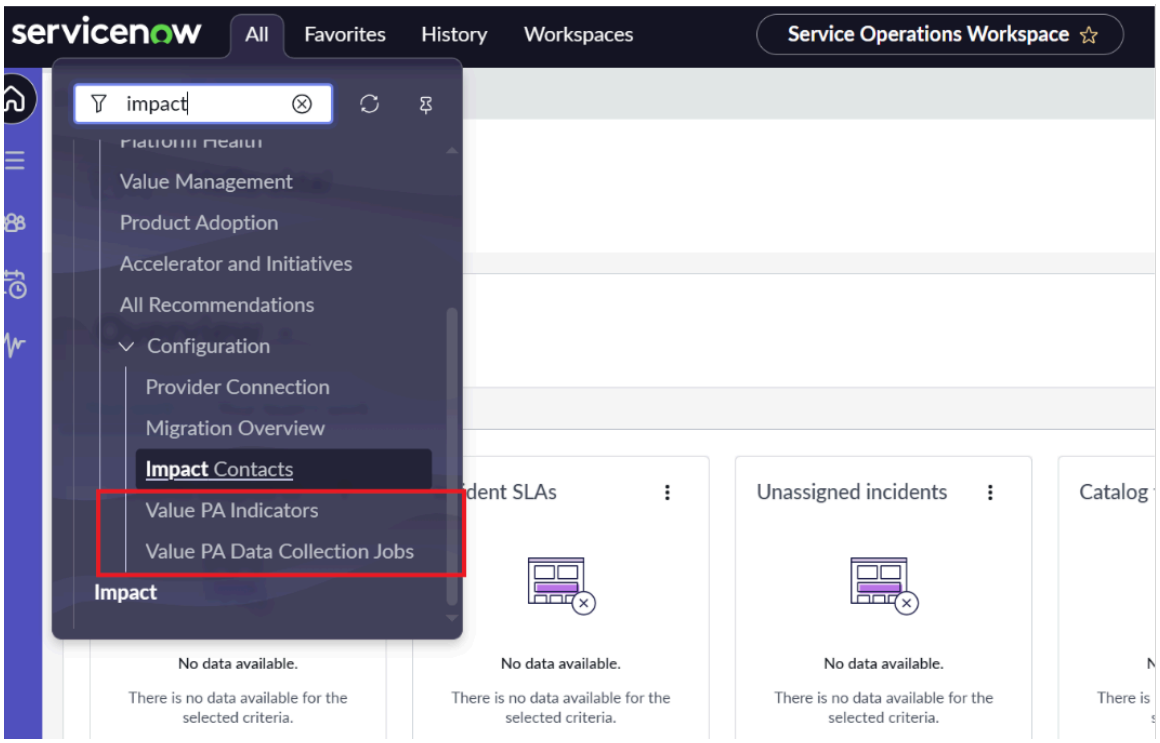
Função necessária: Usuários de impacto

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até o Espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Espaço do Impact** > **Valor comercial** > **Trabalhos de coleta de dados do PA**.



3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados de PA** .
4. PESQUISE e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - HAM - Coleta de dados mensal**
   - **VM de impacto - HAM - Coleta de dados históricos**

   Se você estiver tendo problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes da coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

Configurar coleta de dados para HAM

Configurar coleta de dados para HAM.

Antes de Iniciar

Para os Indicadores manuais, você deve adicionar um novo ponto de dados a cada mês. Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador Impacto VM - Taxa de execução anual de sistemas HAM legados, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

Importante: Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir esse ponto de dados todos os meses

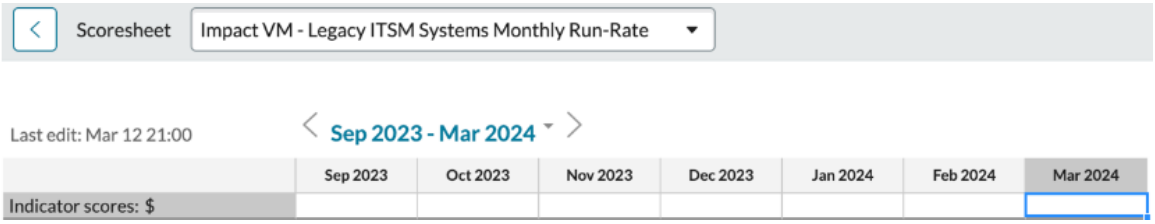
Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Folha de pontuação**e selecione **Taxa de execução anual de sistemas HAM legados** .
2. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.



Ativar coleta de dados para HAM

Ative o Pacote de coleta de dados para HAM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal no Performance/Performance Analytics é executada de acordo com uma programação.

Importante: Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto – HAM - Coleta de dados mensal** .
2. Selecione **Ativo** e atualize o registro.

Importante: Para execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma execução de avaliação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora** .
4. Navegar até **Análise da plataforma > Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto – HAM** .
   Há duas guias: Mensal – HAM e Trimestralmente – HAM.
5. Para validar as pontuações no painel, siga um destes procedimentos:
   - Compare-os com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtros na tabela de fatos.
   - Consulte o guia de coleta de dados para criar a métrica apropriada usando um relatório da ServiceNow.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:
   a. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto – HAM – Coleta de dados históricos** .

Importante: NÃO selecione Ativo, pois a coleta de dados históricos na Análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

Tradução automática

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

Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses de início relativos de acordo com os dados disponíveis.

- Se você não tiver uma versão completa da Análise de desempenho/plataforma, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
- Se você tiver a versão completa da Análise de desempenho/plataforma, poderá mudar a data de início relativa para um período maior que 6 meses. Por exemplo, você pode mudar o início relativo de 6 meses atrás para 12 meses atrás.

b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

c. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto – HAM** .
Há duas guias: Mensal - HAM e Trimestralmente - HAM. Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

Revise artefatos de HAM

O aplicativo Coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Performance/Platform Analytics da ServiceNow.

Análise de desempenho/plataforma

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefato.

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Origem do Indicador	Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados.
Indicador Automatizado	Definição de cálculo básica no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo.
Indicador Manual	Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados.
Indicador de Fórmula	Um cálculo mais abrangente, como % e cálculos de proporção que exigem vários pontos de dados de indicador automatizados para o cálculo.
Trabalhos de coleta de dados	Programação na qual a coleta automatizada de dados será executada.
Widgets	Configuração para a visualização de IU de um indicador.
Painel	Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais.

Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefato especificados acima.

Tradução automática

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

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto - HAM - Coleta de dados mensal
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto - HAM - Coleta de dados históricos
Painel	Impact VM — HAM
Widget	% de novas contratações com todo o HW provisionado até o 1º dia
Widget	Backlog como % de solicitações de HW
Widget	% de ativos de HW não contabilizados
Widget	% de ativos de HW em prática
Widget	% de ativos de HW em leasing que retornaram com atraso
Widget	% de ativos de HW com o campo “fim da vida útil” preenchido
Widget	Nº de funcionários: nº de FTEs do HAM
Widget	Taxa de execução anual de sistemas de HAM legados
Widget	Número de indisponibilidades não planejadas de problemas de HW
Manual	Impact VM — % de novas contratações com todo o HW provisionado até o 1º dia
Fórmula	Impact VM – Backlog como % de solicitações de HW
Automatizado	Impact VM – Número de solicitações de HW criadas este mês
Automatizado	Impact VM – Número de solicitações de HW encerradas este mês
Fórmula	VM de impacto - percentual não contabilizado para ativos de HW
Automatizado	Impact VM — Número de ativos de HW contabilizados
Automatizado	Impact VM – Número de ativos de HW ausentes
Fórmula	Impact VM — % de ativos de HW em prática
Automatizado	Impact VM – Número de ativos de HW
Automatizado	Impact VM — Número de ativos de HW no inventário
Manual	Impact VM — % de ativos de HW em leasing que retornaram com atraso
Manual	Impact VM — % de ativos de HW com o campo “fim da vida útil” preenchido
Manual	VM de impacto - Número de funcionários: Nº de FTEs de HAM
Manual	Impact VM — Taxa de execução anual de sistemas de HAM legados
Automatizado	Impact VM: Número de indisponibilidades não planejadas de problemas de HW este mês

Pacote de conteúdo de coleta de dados do Gestão de valor do impacto para ITSM

Instale e configure o Pacote de conteúdo de coleta de dados para ITSM.

Execute as etapas na seguinte ordem:

Tradução automática

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

1. Instale o Pacote de coleta de dados para ITSM
2. Configurar coleta de dados para ITSM
3. Ativar coleta de dados para ITSM
4. Revise artefatos de ITSM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter personalizações quando estiver pronto para fazer upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração da Coleta de dados e Atualizando o pacote de conteúdo da coleta de dados.

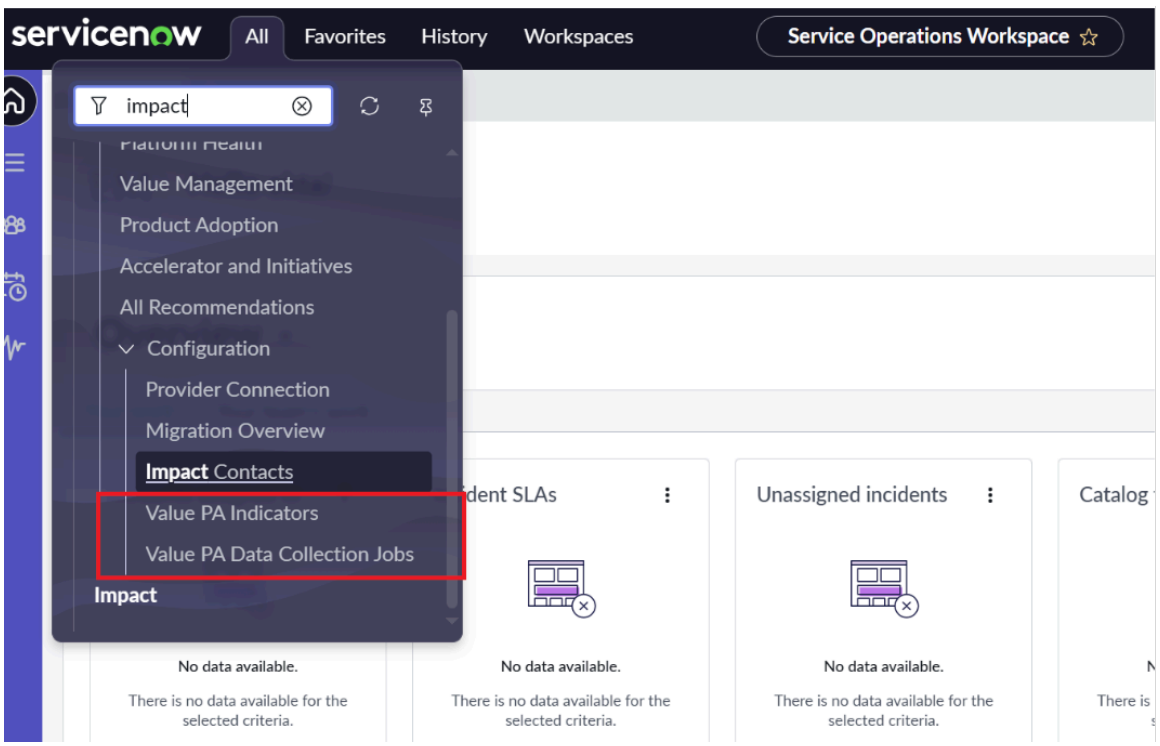
Instale o Pacote de coleta de dados para ITSM

Para habilitar o Pacote de coleta de dados, você deve ativar os trabalhos de coleta de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: Usuários de impacto

Procedimento

1. Navegue até o Espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Configuração** > **Trabalhos de coleta de dados do PA de valor**.



3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados de PA de valor** .
4. PESQUISE e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - ITSM - Coleta de dados mensal**
   - **VM de impacto - ITSM - Coleta de dados históricos**

Configurar coleta de dados para ITSM

Configurar coleta de dados para ITSM.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Nota: Para colocar a coleta de dados em funcionamento, esta configuração deve ser feita apenas uma vez.

Você precisa determinar quais de seus grupos de atribuição são aproveitados nos fluxos de trabalho de Incidente, Mudança e Solicitação que você considera ser de nível 1 e nível 2:

- Nível 1: Suporte de primeira linha, mais comumente seu help desk/grupo(s) da central de serviços
- Suporte de 2 segunda e terceira linha: Essas são suas equipes especializadas e equipes de fornecedores em potencial

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegue até **Grupos** Módulo em Administração de usuários.
2. Abra os registros do grupo a serem usados no processo de incidente como o Grupo de atribuição.
3. Adicione um dos seguintes tipos ao registro:
   - Nível 1
   - Nível 2 ou superior

   O tipo pode não aparecer por padrão no formulário do grupo. Solicite que um administrador do sistema torne o campo visível no formulário.
4. Atualizar o registro.
5. Repita essas etapas para todos os grupos de atribuição.



6. Para validar, execute uma consulta na tabela de incidentes para grupos de atribuição que ainda não estão classificados para validar que você classificou todos os grupos.



   Se seus grupos de atribuição mudarem, você terá que reclassificá-los.
7. Para problemas em que o campo Grupo de atribuição não mostra grupos de nível 1 ou 2 em incidentes, mudanças ou solicitações, certifique-se de que o tipo de ITIL também seja adicionado ao grupo:

Tradução automática

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

a. Navegar até **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Grupos**.

b. No campo Tipo, adicione `itil` .

c. Salve e atualize o formulário.

d. Atualize o formulário de incidente, mudança ou solicitação e verifique novamente o Grupo de atribuição. O grupo agora deve aparecer.

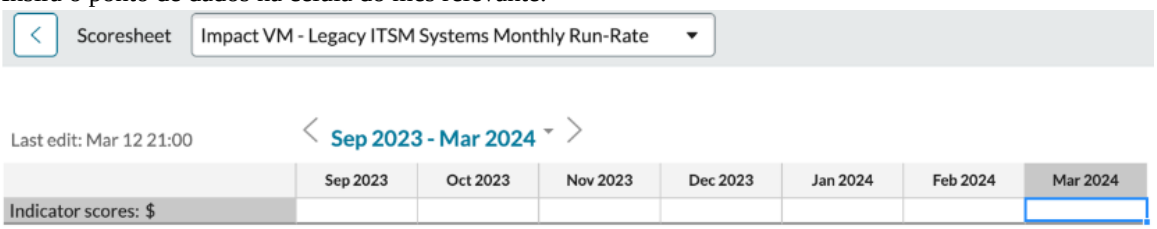
8. Para os Indicadores manuais, adicione um novo ponto de dados todos os meses.

Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador Impacto VM - Taxa de execução anual de sistemas ITSM legados, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

Nota: Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir esse ponto de dados todos os meses.

a. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Taxa de execução anual de sistemas ITSM legados** .

b. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.



Ativar coleta de dados para ITSM

Ative o Pacote de coleta de dados para ITSM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal no Performance/Performance Analytics é executada de acordo com uma programação.

Importante: Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto – ITSM - Coleta de dados mensal** .

2. Selecione **Ativo** e atualize o registro.

Importante: Para execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma execução de avaliação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora** .

Tradução automática

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

4. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto – ITSM** . Há duas guias: Mensal – ITSM e Trimestralmente – ITSM.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, siga um destes procedimentos:
   - Compare-os com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtros na tabela de fatos.
   - Consulte o guia de coleta de dados para criar a métrica apropriada usando um relatório da ServiceNow.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegue até **Análise de desempenho/plataforma > Coletor de dados> Trabalhos** e, em seguida, abra **VM de impacto – ITSM – Coleta de dados históricos** .

   Importante: NÃO selecione Ativo, pois a coleta de dados históricos na Análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

   Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses de início relativos de acordo com os dados disponíveis.

   - Se você não tiver uma versão completa da Análise de desempenho/plataforma, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
   - Se você tiver a versão completa da Análise de desempenho/plataforma, poderá mudar a data de início relativa para um período maior que 6 meses. Por exemplo, você pode mudar o início relativo de 6 meses atrás para 12 meses atrás.

   b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

   c. Navegue até **Análise da plataforma > Painel** e, em seguida, abra **VM de impacto – ITSM** . Há duas guias: Mensal - ITSM e Trimestralmente - ITSM. Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

Revise artefatos de ITSM

O aplicativo Coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Performance/Platform Analytics da ServiceNow.

Análise de desempenho/plataforma

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefato. Para configurar o processo, Tipo de grupo é a classificação de grupo para Administração de usuários - Grupos.

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Origem do Indicador	Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados.
Indicador Automatizado	Definição de cálculo básica no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo.

Tradução automática

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

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Indicador Manual	Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados.
Indicador de Fórmula	Um cálculo mais abrangente, como % e cálculos de proporção que exigem vários pontos de dados de indicador automatizados para o cálculo.
Trabalhos de coleta de dados	Programação na qual a coleta automatizada de dados será executada.
Widgets	Configuração para a visualização de IU de um indicador.
Painel	Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais.

Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos especificados acima.

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Descrição
Origem do Indicador	Impact VM — Mudanças encerradas este mês
Origem do Indicador	Impact VM — Membros do grupo
Origem do Indicador	VM de impacto - Usuários ativos
Origem do Indicador	VM de impacto - Incidentes encerrados este mês
Origem do Indicador	Impact VM — Indisponibilidade encerrada este mês
Origem do Indicador	Impact VM — Itens solicitados encerrados este mês
Origem do Indicador	Impact VM – Solicitações atendidas este mês
Automatizado	Impact VM — ITSM — Tempo médio de restauração — Indisponibilidades não planejadas (h)
Automatizado	Impact VM — ITSM — Tempo médio para encerrar um incidente (h)
Automatizado	Impact VM – Número de incidentes encerrados originados de chamadas telefônicas
Automatizado	Impact VM — Tempo médio para encerrar uma solicitação (h)
Automatizado	VM de impacto - Número de mudanças padrão encerradas
Automatizado	Impact VM — ITSM — Número de agentes de nível 2+
Automatizado	VM de impacto - Número de indisponibilidades não planejadas este mês
Automatizado	VM de impacto - ITSM - Tempo médio para fechar uma mudança em horas
Automatizado	Impact VM — ITSM — Número de agentes de nível 1
Automatizado	VM de impacto - nº de itens solicitados encerrados este mês
Automatizado	Impact VM – Número de solicitações atendidas este mês
Automatizado	Impact VM — ITSM — Número de incidentes de nível 1 encerrados este mês

Tradução automática

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

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Descrição
Automatizado	Impact VM — Número de mudanças encerradas este mês
Automatizado	Impact VM — ITSM — Número de incidentes de nível 2+ encerrados este mês
Automatizado	Impact VM — ITSM — Número de incidentes encerrados este mês
Automatizado	VM de impacto - nº de itens solicitados automatizados encerrados este mês
Automatizado	Impact VM — ITSM — Número de usuários ativos
Manual	VM de impacto - Taxa de execução anual de sistemas ITSM legados
Fórmula	Impact VM — ITSM — Proporção de incidentes encerrados por agente da central de serviços de nível 2+ este mês
Fórmula	Impact VM — % de itens solicitados executados que foram automatizados este mês
Fórmula	Impact VM — % de mudanças padrão encerradas este mês
Fórmula	Impact VM – % de incidentes encerrados originados de chamadas telefônicas este mês
Fórmula	VM de impacto – ITSM - Taxa de incidentes encerrados por agente da Central de serviços de nível 1 este mês
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto – ITSM - Coleta de dados mensal
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto – ITSM – Coleta de dados históricos
Widget	% de mudanças encerradas que eram padrão
Widget	% de incidentes encerrados originados de chamadas telefônicas
Widget	% de itens solicitados executados que foram automatizados
Widget	Tempo médio para encerrar uma mudança (h)
Widget	Tempo médio para encerrar uma solicitação (h)
Widget	Tempo médio para encerrar um incidente (h)
Widget	Taxa de execução mensal de sistemas do ITSM legados
Widget	Tempo médio de restauração de indisponibilidades não planejadas (h)
Widget	Número de mudanças encerradas
Widget	Número de incidentes encerrados
Widget	Número de incidentes encerrados no nível 1
Widget	Número de solicitações executadas
Widget	Número de incidentes de nível 2+ encerrados
Widget	Número de indisponibilidades não planejadas
Widget	Proporção de incidentes encerrados por agente de nível 2+
Widget	Proporção de incidentes encerrados por agente da central de serviços de nível 1
Widget	Número de usuários ativos
Painel	Impact VM — ITSM

Tradução automática

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

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Descrição
Tipo de Grupo	Nível 1
Tipo de Grupo	Nível 2 ou superior

Pacote de conteúdo de coleta de dados do Gestão de valor de impacto para ITOM

Instale e configure o Pacote de conteúdo de coleta de dados para ITOM.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instale o Pacote de coleta de dados para ITOM
2. Configurar Coleta de dados para ITOM
3. Ative a coleta de dados para o ITOM
4. Revise os artefatos do ITOM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter personalizações quando estiver pronto para fazer upgrade. Para obter mais informações, consulte Atualizando o pacote de conteúdo da coleta de dados e Modificando a configuração da Coleta de dados.

Instale o Pacote de coleta de dados para ITOM

Para habilitar o Pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

Antes de Iniciar

As Definições da métrica de sucesso do ITOM nesta aplicação dependem de outra aplicação. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados se ainda não estiverem instalados. Para obter mais informações, consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

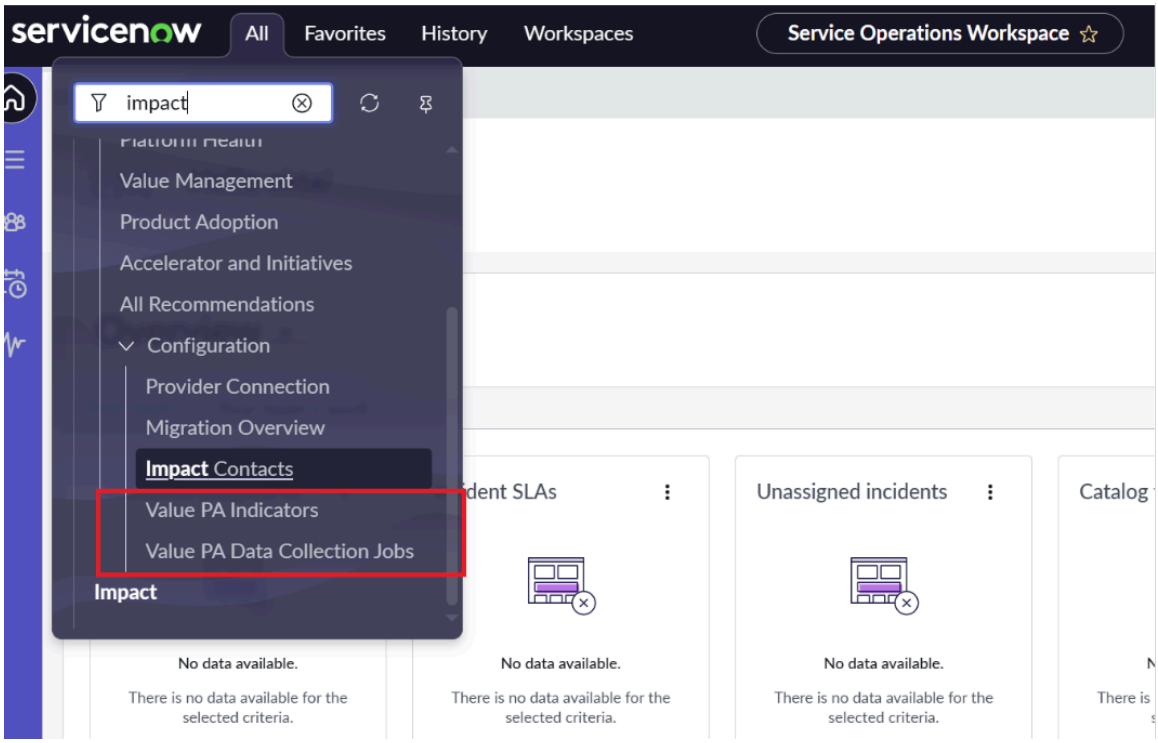
Função necessária: Usuários de impacto

Procedimento

1. Navegue até o Espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Configuração** > **Trabalhos de coleta de dados do PA de valor**.

Tradução automática

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



3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados de PA de valor** .
4. PESQUISE e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - ITOM - Coleta de dados mensal**
   - **VM de impacto - ITOM - Coleta de dados históricos**

   Se você estiver tendo problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes da coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

Configurar Coleta de dados para ITOM

Configurar Coleta de dados para ITOM.

Antes de Iniciar

Nota: Para que a coleta de dados seja executada, esta configuração deve ser feita apenas uma vez.

Você precisa determinar quais de seus grupos de atribuição são aproveitados nos fluxos de trabalho de Incidente, Mudança e Solicitação que você considera ser de nível 1 e nível 2:

- Nível 1: Suporte de primeira linha, mais comumente seu help desk/grupo(s) da central de serviços
- Suporte de 2 segunda e terceira linha: Essas são suas equipes especializadas e equipes de fornecedores em potencial

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegue até **Grupos** Módulo em Administração de usuários.
2. Abra os registros do grupo a serem usados no processo de incidente como o Grupo de atribuição.

Tradução automática

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

3. Adicione um dos seguintes tipos ao registro:
   - Nível 1
   - Nível 2 ou superior

   O tipo pode não aparecer por padrão no formulário do grupo. Solicite que um administrador do sistema torne o campo visível no formulário.
4. Atualizar o registro.
5. Repita essas etapas para todos os grupos de atribuição.



6. Para validar, execute uma consulta na tabela de incidentes para grupos de atribuição que ainda não estão classificados para validar que você classificou todos os grupos.



   Se seus grupos de atribuição mudarem, você terá que reclassificá-los.
7. Para problemas em que o campo Grupo de atribuição não mostra grupos de nível 1 ou 2 em incidentes, mudanças ou solicitações, certifique-se de que o tipo de ITIL também seja adicionado ao grupo:

   a. Navegar até **Segurança do sistema > Usuários e grupos > Grupos**.

   b. No campo Tipo, adicione `itil` .

   c. Salve e atualize o formulário.

   d. Atualize o formulário de incidente, mudança ou solicitação e verifique novamente o Grupo de atribuição. O grupo agora deve aparecer.

8. Para os Indicadores manuais, adicione um novo ponto de dados todos os meses.
   Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador Impacto VM - Taxa de execução anual de sistemas ITOM legados, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

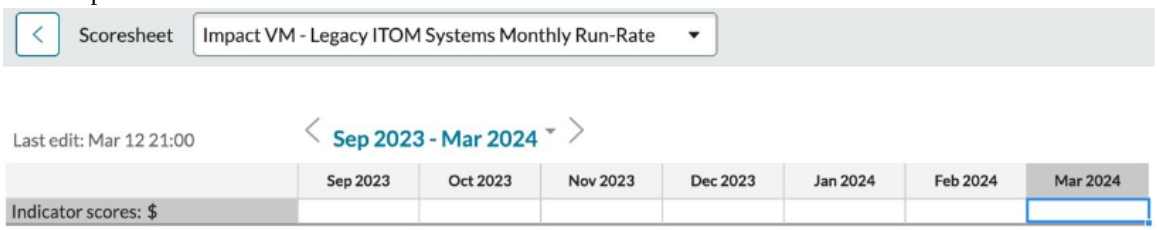
   Importante: Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir esse ponto de dados todos os meses.

Tradução automática

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

a. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Taxa de execução anual de sistemas ITOM legados** .

b. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.



Ative a coleta de dados para o ITOM

Ative o Pacote de coleta de dados para ITOM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal no Performance/Performance Analytics é executada de acordo com uma programação.

Importante: Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto – ITOM - Coleta de dados mensal** .
2. Selecione **Ativo** e atualize o registro.

   Importante: Para execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma execução de avaliação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora** .
4. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto - ITOM** . Há duas guias: Mensal – ITOM e Trimestralmente – ITOM.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, compare-as com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtros na tabela de fatos.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto – ITOM – Coleta de dados históricos** .

      Importante: NÃO selecione Ativo, pois a coleta de dados históricos na Análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

      Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses de início relativos de acordo com os dados disponíveis.

Tradução automática

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

- Se você não tiver uma versão completa da Análise de desempenho/plataforma, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
- Se você tiver a versão completa da Análise de desempenho/plataforma, poderá mudar a data de início relativa para um período maior que 6 meses. Por exemplo, você pode mudar o início relativo de 6 meses atrás para 12 meses atrás.

b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

c. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto - ITOM** .
Há duas guias: Mensal - ITOM e Trimestralmente - ITOM. Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

Revise os artefatos do ITOM

O aplicativo Coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação ServiceNow Performance Analytics e inclui tipos de artefato.

Análise de desempenho/plataforma

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefato. Para configurar o processo, Tipo de grupo é a classificação de grupo para Administração de usuários - Grupos.

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Origem do Indicador	Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados.
Indicador Automatizado	Definição de cálculo básica no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo.
Indicador Manual	Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados.
Indicador de Fórmula	Um cálculo mais abrangente, como % e cálculos de proporção que exigem vários pontos de dados de indicador automatizados para o cálculo.
Trabalhos de coleta de dados	Programação na qual a coleta automatizada de dados será executada.
Widgets	Configuração para a visualização de IU de um indicador.
Painel	Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais.

Tradução automática

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

Artefatos por tipo

Nota: As frequências de todos os indicadores e fontes de indicador aplicáveis foram alteradas para mensalmente a partir de trimestre. Se esta não for a primeira vez usando este pacote de conteúdo, você deverá executar um trabalho histórico de linha de base (trabalho de coleta de dados) para capturar dados históricos aplicáveis. Os dados históricos serão visualizados em uma melhoria futura do painel.

Esta versão do aplicativo Coleta de dados ITOM depende do licenciamento do produto ITSM para as métricas destacadas abaixo. Atualmente, a solução alternativa envolve a atualização manual dessas métricas no Impacto.

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefato especificados acima.

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Automatizado	Impact VM — ITOM — Número de incidentes encerrados este mês
Automatizado	Impact VM — ITOM — Número de incidentes de nível 1 encerrados este mês
Automatizado	Impact VM — ITOM — Número de incidentes de nível 2+ encerrados este mês
Automatizado	Impact VM — ITOM — Tempo médio para encerrar um incidente (h)
Automatizado	Impact VM — Incidentes criados automaticamente este mês
Automatizado	Impact VM – Número de alertas acionados este mês
Automatizado	Impact VM — Número de eventos virtuais este mês
Automatizado	Impact VM – Número de alertas não secundários este mês
Automatizado	Impact VM — ITOM — Número de indisponibilidades não planejadas este mês
Automatizado	Impact VM — ITOM — Tempo médio de restauração — Indisponibilidades não planejadas (h)
Automatizado	Impact VM — ITOM — Número de usuários ativos
Automatizado	Impact VM — ITOM — Número de agentes de nível 1
Automatizado	VM de impacto - ITOM - Número de agentes de nível 2 ou mais
Fórmula	Impact VM — ITOM — Proporção de incidentes encerrados por agente da central de serviços de nível 1 este mês
Fórmula	Impact VM — ITOM — Proporção de incidentes encerrados por agente da central de serviços de nível 2+ este mês
Fórmula	Impact VM — % de incidentes criados automaticamente este mês
Fórmula	Impact VM – % de correlação de alertas este mês
Manual	Impact VM — Taxa de execução mensal de sistemas ITOM legados
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto - Coleta de dados mensal
Widget	% de incidentes criados automaticamente
Widget	% de correlação de alertas

Tradução automática

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

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Widget	Tempo médio para encerrar um incidente (h)
Widget	Taxa de execução de sistemas ITOM legados.
Widget	Tempo médio de restauração de indisponibilidades não planejadas (h)
Widget	Número de usuários ativos
Widget	Número de incidentes encerrados
Widget	Número de incidentes encerrados no nível 1
Widget	Número de incidentes de nível 2+ encerrados
Widget	Número de indisponibilidades não planejadas
Widget	Proporção de incidentes encerrados por agente de nível 2+
Widget	Proporção de incidentes encerrados por agente da central de serviços de nível 1
Painel	Impact VM — ITOM
Tipo de Grupo	Nível 1
Tipo de Grupo	Nível 2 ou superior

Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor do impacto para RH

Instale e configure o Pacote de conteúdo de coleta de dados de RH.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instale o Pacote de coleta de dados para RH
2. Configurar Coleta de dados para RH
3. Ativar coleta de dados para RH
4. Revise artefatos de RH

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter personalizações quando estiver pronto para fazer upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração da Coleta de dados e Atualizando o pacote de conteúdo da coleta de dados.

Instale o Pacote de coleta de dados para RH

Para habilitar o Pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

Antes de Iniciar

As Definições de Métrica de Sucesso de RH nesta aplicação dependem de outra aplicação. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados se ainda não estiverem instalados. Para obter mais informações, consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

As Definições de Métrica de Sucesso de RH nesta aplicação também dependem dos seguintes Pacotes de Conteúdo da loja para as Definições de Serviço de RH pré-criadas:

Tradução automática

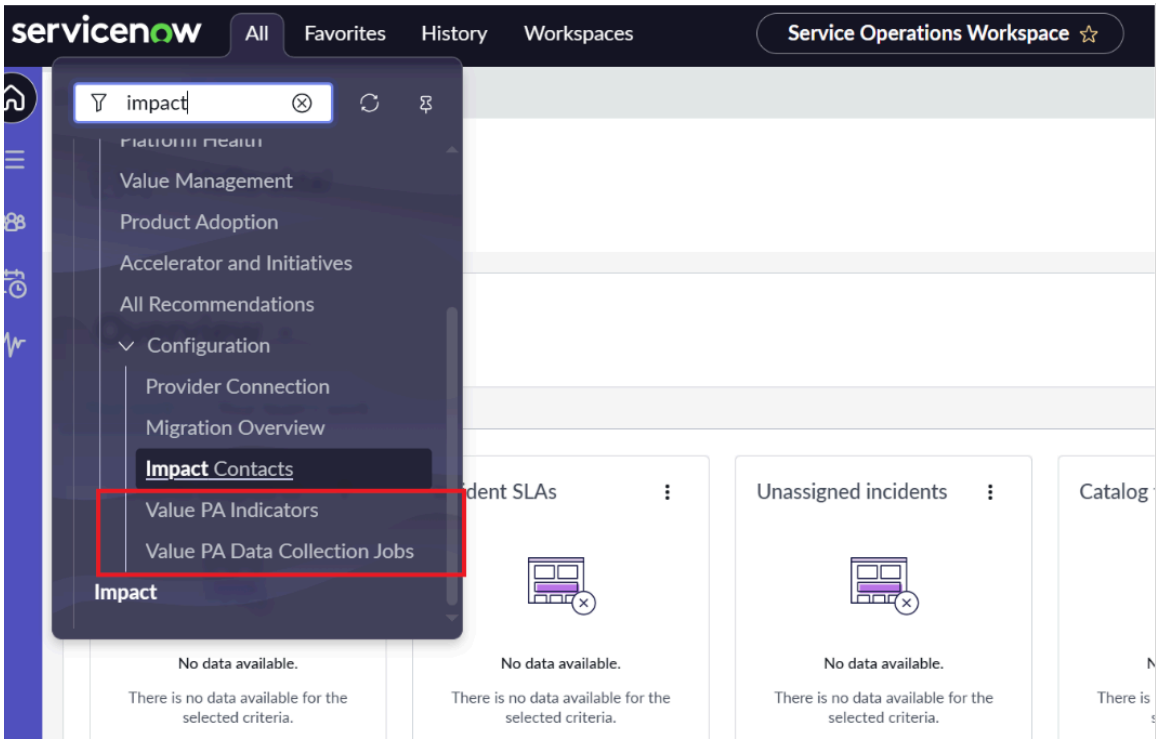
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Desligamento - Separação voluntária
- Redução na força
- Separação - Separação involuntária
- Transferências de funcionários

Função necessária: Usuários de impacto

Procedimento

1. Navegue até o Espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Configuração** > **Trabalhos de coleta de dados do PA de valor**.



3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados de PA de valor** .
4. PESQUISE e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - RH - Coleta de dados mensal**
   - **VM de impacto - RH - Coleta de dados históricos**

   Se você estiver tendo problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes da coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

Configurar Coleta de dados para RH

Configurar Coleta de dados para RH.

Antes de Iniciar

Nota: Para que a coleta de dados seja executada, esta configuração deve ser feita apenas uma vez.

Você precisa determinar quais de seus grupos de atribuição são aproveitados nos fluxos de trabalho de Incidente, Mudança e Solicitação que você considera ser de nível 1 e nível 2:

Tradução automática

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

- Nível 1: Suporte de primeira linha, mais comumente seu help desk/grupo(s) da central de serviços
- Suporte de 2 segunda e terceira linha: Essas são suas equipes especializadas e equipes de fornecedores em potencial

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

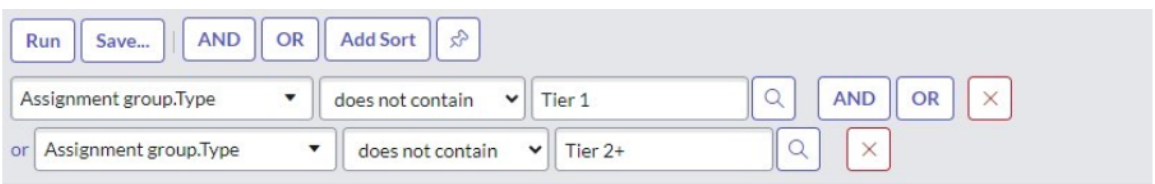
Procedimento

1. Navegue até **Grupos** Módulo em Administração de usuários.
2. Abra os registros do grupo a serem usados no processo de incidente como o Grupo de atribuição.
3. Adicione um dos seguintes tipos ao registro:
   - Nível 1
   - Nível 2 ou superior

   O tipo pode não aparecer por padrão no formulário do grupo. Solicite que um administrador do sistema torne o campo visível no formulário.
4. Adicione **recursos_humanos** digite o registro para diferenciá-lo de outros grupos de hierarquização em outras linhas de produto.
5. Atualizar o registro.
6. Repita essas etapas para todos os possíveis grupos de atribuição.



7. Para validar, execute uma consulta na tabela de casos de RH para grupos de atribuição que ainda não estão classificados para validar que você classificou todos os grupos.



   Se seus grupos de atribuição mudarem, você terá que reclassificá-los.

8. Para problemas em que o campo Grupo de atribuição não mostra grupos de nível 1 ou 2 em incidentes, mudanças ou solicitações, certifique-se de que o tipo de ITIL também seja adicionado ao grupo:

   a. Navegar até **Segurança do sistema > Usuários e grupos > Grupos**.

   b. No campo Tipo, adicione `itil` .

   c. Salve e atualize o formulário.

Tradução automática

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

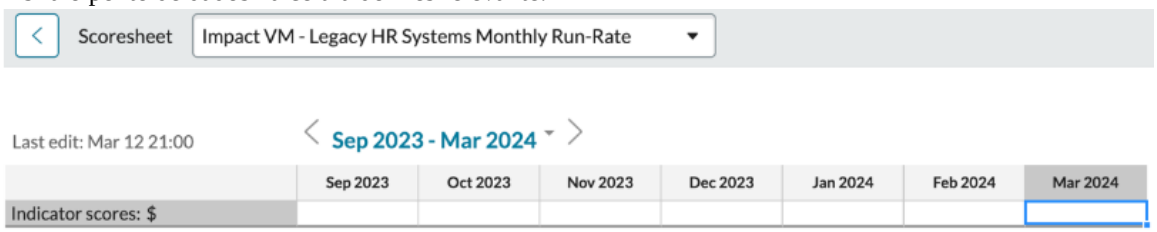
d. Atualize o formulário de incidente, mudança ou solicitação e verifique novamente o Grupo de atribuição. O grupo agora deve aparecer.

9. Para os Indicadores manuais, adicione um novo ponto de dados todos os meses.
Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador Impacto VM - Taxa de execução anual de sistemas de RH legados, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

> **Importante:** Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir esse ponto de dados todos os meses.

a. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Taxa de execução anual de sistemas de RH legados** .

b. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.



Ativar coleta de dados para RH

Ative o Pacote de coleta de dados para RH depois de habilitá-lo e configurá-lo.

Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal no Performance/Performance Analytics é executada de acordo com uma programação.

> **Importante:** Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto - RH - Coleta de dados mensal** .

2. Selecione **Ativo** e atualize o registro.

> **Importante:** Para execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma execução de avaliação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora** .

4. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto - RH** .
Há duas guias: Mensal – RH e Trimestralmente – RH.

5. Opcional: Para validar as pontuações no painel, compare-as com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtro na tabela de fatos.

6. Opcional: Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

Tradução automática

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

a. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto – RH – Coleta de dados históricos** .

> **Importante:** NÃO selecione Ativo asColeta de dados históricos na Análise de desempenho/ plataforma é executada sob demanda.

Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses de início relativos de acordo com os dados disponíveis.

- Se você não tiver uma versão completa da Análise de desempenho/plataforma, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
- Se você tiver a versão completa da Análise de desempenho/plataforma, poderá mudar a data de início relativa para um período maior que 6 meses. Por exemplo, você pode mudar o início relativo de 6 meses atrás para 12 meses atrás.

b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

c. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto - RH** . Há duas guias: Mensal - RH e Trimestralmente - RH.

d. Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

Revise artefatos de RH

O aplicativo Coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação ServiceNow Performance Analytics.

Análise de desempenho/plataforma

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefato. Para configurar o processo, Tipo de grupo é a classificação de grupo para Administração de usuários - Grupos.

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Origem do Indicador	Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados.
Indicador Automatizado	Definição de cálculo básica no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo.
Indicador Manual	Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados.
Indicador de Fórmula	Um cálculo mais abrangente, como % e cálculos de proporção que exigem vários pontos de dados de indicador automatizados para o cálculo.
Trabalhos de coleta de dados	Programação na qual a coleta automatizada de dados será executada.
Widgets	Configuração para a visualização de IU de um indicador.

Tradução automática

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

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Painel	Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais.

Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefato especificados acima.

Nota: As frequências de todos os indicadores e fontes de indicador aplicáveis foram alteradas para mensalmente a partir de trimestre. Se esta não for a primeira vez usando este pacote de conteúdo, você deverá executar um trabalho histórico de linha de base (trabalho de coleta de dados) para capturar dados históricos aplicáveis. Os dados históricos serão visualizados em uma melhoria futura do painel.

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Origem do Indicador	Impact VM — Usuários ativos
Origem do Indicador	Impact VM – Funcionário integrado este mês
Origem do Indicador	Impact VM — Tarefas de ciclo de vida de RH encerradas este mês
Origem do Indicador	Impact VM — Casos de RH abertos este mês
Origem do Indicador	Impact VM – Funcionário desligado este mês
Origem do Indicador	Impact VM — Membros do grupo
Origem do Indicador	Impact VM — Casos encerrados este mês
Automatizado	Impact VM – Casos de RH abertos originados de chamadas telefônicas
Automatizado	Impact VM – Número de agentes de RH de nível 2+
Automatizado	Impact VM – Número de agentes de RH de nível 1
Automatizado	Impact VM – Número de tarefas de transferência este mês
Automatizado	VM de impacto - Número de casos de RH de nível 2 ou mais encerrados este mês
Automatizado	Impact VM — Número de casos de RH de nível 1 encerrados este mês
Automatizado	Impact VM — Número de casos de evento de ciclo de vida de transferência encerrados este mês
Automatizado	Impact VM — Número de casos de evento de ciclo de vida de desligamento encerrados este mês
Automatizado	Impact VM – Número de recém-contratados separados este mês
Automatizado	Impact VM – Número de tarefas de integração este mês
Automatizado	Impact VM – Número de tarefas de desligamento este mês
Automatizado	Impact VM — Número de casos de RH abertos este mês

Tradução automática

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

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Automatizado	Impact VM — Número de casos de evento de ciclo de vida de integração encerrados este mês
Automatizado	Impact VM — Número de casos de RH encerrados este mês
Automatizado	Impact VM – Número de recém-contratados este mês
Fórmula	VM de impacto - Taxa de atrito de recém-contratados do ano 1 este mês
Fórmula	Impact VM — Proporção de casos de nível 2+ por agente de nível 2+
Fórmula	Impact VM — Proporção de casos de nível 1 por agente de nível 1
Fórmula	Impact VM – Média de atividades por caso de transferência este mês
Fórmula	Impact VM – Média de atividades por caso de desligamento este mês
Fórmula	Impact VM – Média de atividades por caso de integração este mês
Fórmula	Impact VM – % de casos de RH abertos originados de chamadas telefônicas este mês
Manual	VM de impacto - Taxa de execução anual de sistemas de RH legados
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto - Coleta de dados mensal
Widget	Proporção de casos de nível 2+ para agente de nível 2+
Widget	Porcentagem de casos de RH originados de chamadas telefônicas
Widget	Taxa de execução anual de sistemas de RH legados
Widget	Média de atividades por caso de desligamento este mês
Widget	Número de casos de RH encerrados este mês
Widget	Taxa de atrito do funcionário no primeiro ano este mês
Widget	Número de casos de RH de nível 1 encerrados este mês
Widget	Média de atividades por caso de integração este mês
Widget	Proporção de casos de nível 1 para agentes de nível 1
Widget	Média de atividades por caso de transferência este mês
Widget	Número de casos de RH de nível 2 encerrados este mês
Painel	Impact VM — RH
Tipo de Grupo	Nível 1
Tipo de Grupo	Nível 2 ou superior

Pacote de conteúdo de coleta de dados do Gestão de valor de impacto para SecOps

Instale e configure o Pacote de conteúdo de coleta de dados para SecOps.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instale o Pacote de coleta de dados para SecOps
2. Configurar coleta de dados para SecOps

Tradução automática

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

3. Ative a coleta de dados para SecOps
4. Revise artefatos SecOps

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter personalizações quando estiver pronto para fazer upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração da Coleta de dados e Atualizando o pacote de conteúdo da coleta de dados.

Instale o Pacote de coleta de dados para SecOps

Para habilitar o Pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

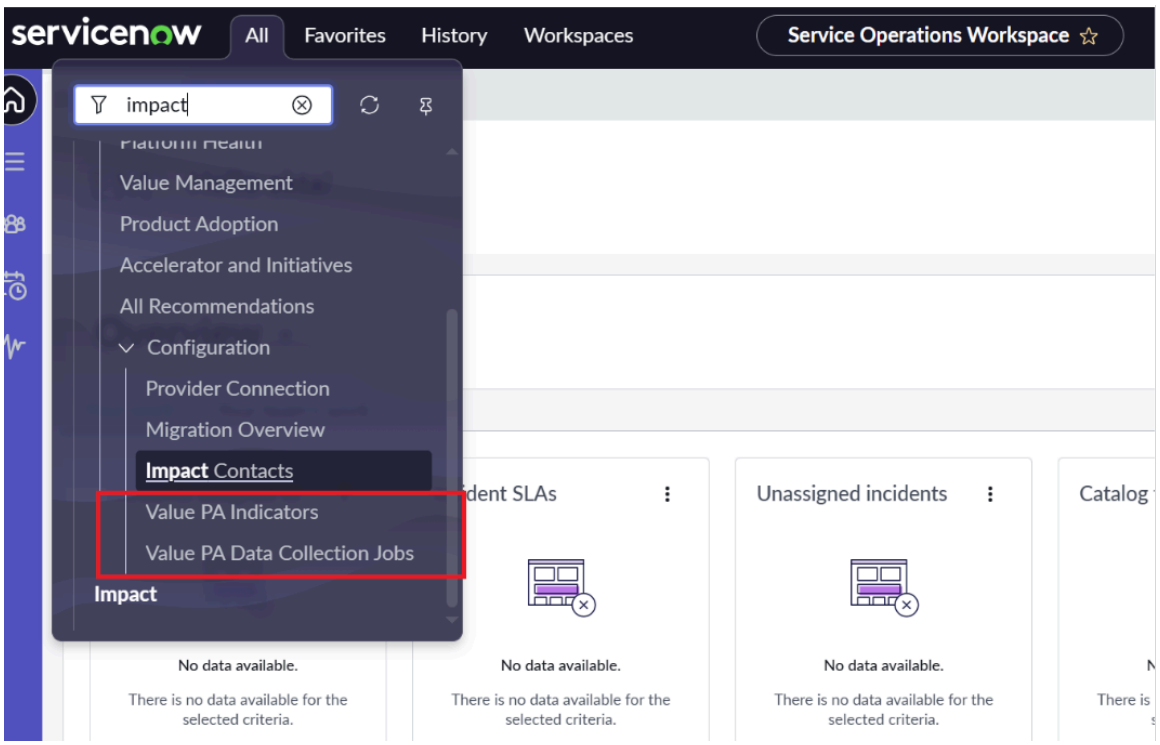
Antes de Iniciar

As Definições de Métrica de Sucesso SecOps nesta aplicação dependem de outras aplicações. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados se ainda não estiverem instalados. Para obter mais informações, consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

Função necessária: Usuários de impacto

Procedimento

1. Navegue até o Espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Configuração** > **Trabalhos de coleta de dados do PA de valor**.



3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados de PA de valor** .
4. PESQUISE e selecione o seguinte:

Tradução automática

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

- **VM de impacto - SecOps - Coleta de dados mensal**
- **VM de impacto - SecOps - Coleta de dados históricos**

Se você estiver tendo problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes da coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

Configurar coleta de dados para SecOps

Configurar coleta de dados para SecOps.

Antes de Iniciar

Você não precisa atribuir Tipos de grupo para configurar a Coleta de dados para SecOps, mas é preciso inserir pontos de dados manuais.

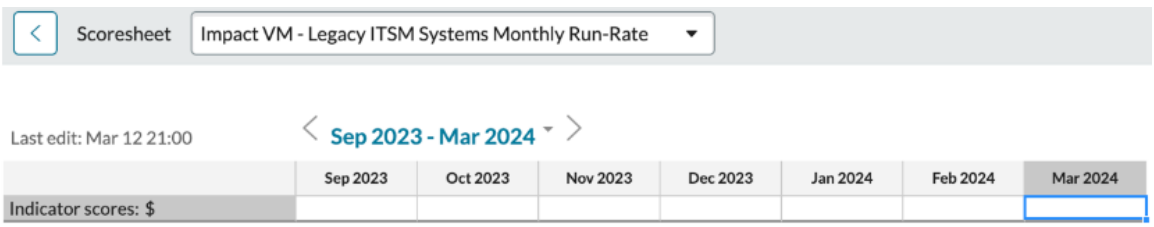
Para os Indicadores manuais, você deve adicionar um novo ponto de dados a cada mês. Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador Impacto VM - Taxa de execução anual de sistemas SecOps legados, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

Importante: Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir esse ponto de dados todos os meses.

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Taxa de execução anual de sistemas SecOps legados** .
2. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.



Ative a coleta de dados para SecOps

Ative o Pacote de coleta de dados para SecOps depois de habilitá-lo e configurá-lo.

Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal no Performance/Performance Analytics é executada de acordo com uma programação.

Importante: Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto - SecOps - Coleta de dados mensal** .
2. Selecione **Ativo** e atualize o registro.

Tradução automática

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

Importante: Para execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma execução de avaliação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora** .
4. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto - SecOps** .
   Há duas guias: Mensal – SecOps e Trimestralmente – SecOps.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, compare-as com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtro na tabela de fatos.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto – SecOps – Coleta de dados históricos** .

   Importante: NÃO selecione Ativo, pois a coleta de dados históricos na Análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

   Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses de início relativos de acordo com os dados disponíveis.

   - Se você não tiver uma versão completa da Análise de desempenho/plataforma, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
   - Se você tiver a versão completa da Análise de desempenho/plataforma, poderá mudar a data de início relativa para um período maior que 6 meses. Por exemplo, você pode mudar o início relativo de 6 meses atrás para 12 meses atrás.

   b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

   c. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto - SecOps** .
   Há duas guias: Mensal - SecOps e Trimestralmente - SecOps.

   (Optional) Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

Revise artefatos SecOps

O aplicativo Coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Performance/Platform Analytics da ServiceNow.

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefato.

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Origem do Indicador	Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados.

Tradução automática

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

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Indicador Automatizado	Definição de cálculo básica no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo.
Indicador Manual	Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados.
Indicador de Fórmula	Um cálculo mais abrangente, como % e cálculos de proporção que exigem vários pontos de dados de indicador automatizados para o cálculo.
Trabalhos de coleta de dados	Programação na qual a coleta automatizada de dados será executada.
Widgets	Configuração para a visualização de IU de um indicador.
Painel	Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais.

Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefato especificados acima.

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto - SecOps - Coleta de dados mensal
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto - SecOps - Coleta mensal de dados históricos
Painel	Impact VM — SecOps
Widget	Proporção do número de itens vulneráveis com tarefa de correção para a equipe de vulnerabilidade
Widget	Proporção de itens de vulnerabilidade encerrados para tarefa de correção encerrada
Widget	% de SIs resolvidos pela equipe de resposta de SOC de nível 1
Widget	Proporção de incidentes de segurança tratados no nível 1 para o número de FTEs de SOC de nível 1
Widget	Proporção de incidentes de segurança tratados no nível 2+ para o número de FTEs de SOC de nível 2+
Widget	% de itens vulneráveis críticos não resolvidos
Widget	Idade média dos itens de vulnerabilidade críticos encerrados
Widget	% de itens vulneráveis não críticos não resolvidos
Widget	Idade média dos itens vulneráveis não críticos em encerramento (dias)
Widget	Tempo médio para encerrar um SI (dias)
Fórmula	Impact VM – Proporção do número de itens vulneráveis com tarefa de correção para o tamanho da equipe de vulnerabilidade

Tradução automática

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

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Automatizado	VM de impacto - Número de itens vulneráveis com tarefa de correção aberta este mês
Automatizado	VM de impacto - Número de FTEs da equipe de vulnerabilidade
Fórmula	VM de impacto - Proporção de item de vulnerabilidade encerrado para a tarefa de correção encerrada
Automatizado	Impact VM — Número de itens vulneráveis encerrados este mês
Automatizado	Impact VM – Número de tarefas de correção encerradas este mês
Fórmula	Impact VM — % de incidentes de segurança resolvidos pelos membros dedicados do SOC (nível um)
Automatizado	Impact VM — Número de incidentes de segurança encerrados por nível 1 este mês
Automatizado	Impact VM — Número de incidentes de segurança encerrados este mês
Fórmula	Impact VM – Proporção do total de incidentes de segurança resolvidos no nível 1 em relação ao número total de equipes de SOC de nível 1
Automatizado	Impact VM — Número de analistas SOC (nível 1)
Fórmula	VM de impacto - Proporção do total de incidentes de segurança resolvidos no nível 2 ou mais para o número total de equipes do SOC de nível 2 ou mais
Automatizado	Impact VM — Número de incidentes de segurança encerrados por nível 2+ este mês
Automatizado	Impact VM — Número de analistas SOC (nível 2)
Fórmula	Impact VM — % de itens vulneráveis críticos não resolvidos
Automatizado	Impact VM — Número de itens vulneráveis críticos abertos este mês
Automatizado	Impact VM — Número de vulnerabilidades abertas este mês
Fórmula	VM de impacto - Idade média dos itens de vulnerabilidade críticos encerrados
Automatizado	Impact VM — Tempo para encerrar itens de vulnerabilidade críticos
Automatizado	Impact VM — Itens vulneráveis P1 — P2 este mês
Fórmula	VM de impacto - % de itens vulneráveis não críticos não abordados
Automatizado	Impact VM — Número de itens vulneráveis não críticos abertos este mês
Fórmula	VM de impacto - Idade média dos itens de vulnerabilidade não críticos encerrados
Automatizado	Impact VM — Idade média dos itens vulneráveis não críticos em encerramento (dias)
Automatizado	VM de impacto - Número de itens vulneráveis não críticos (P3, P4, P5) este mês
Fórmula	Impact VM — Tempo médio para fechar SI (dias)

Tradução automática

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

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Automatizado	Impact VM — Soma da duração de incidentes de segurança encerrados

Pacote de conteúdo de coleta de dados do Gestão de valor de impacto para SPM

Instale e configure o Pacote de conteúdo de coleta de dados para SPM.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instale o Pacote de coleta de dados para SPM
2. Configure a coleta de dados para o SPM
3. Ative a coleta de dados para o SPM
4. Revise artefatos de SPM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter personalizações quando estiver pronto para fazer upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração da Coleta de dados e Atualizando o pacote de conteúdo da coleta de dados.

Instale o Pacote de coleta de dados para SPM

Para habilitar o Pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

Antes de Iniciar

As Definições de Métrica de Sucesso de SPM nesta aplicação dependem de outra aplicação. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados se ainda não estiverem instalados. Para obter mais informações, consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

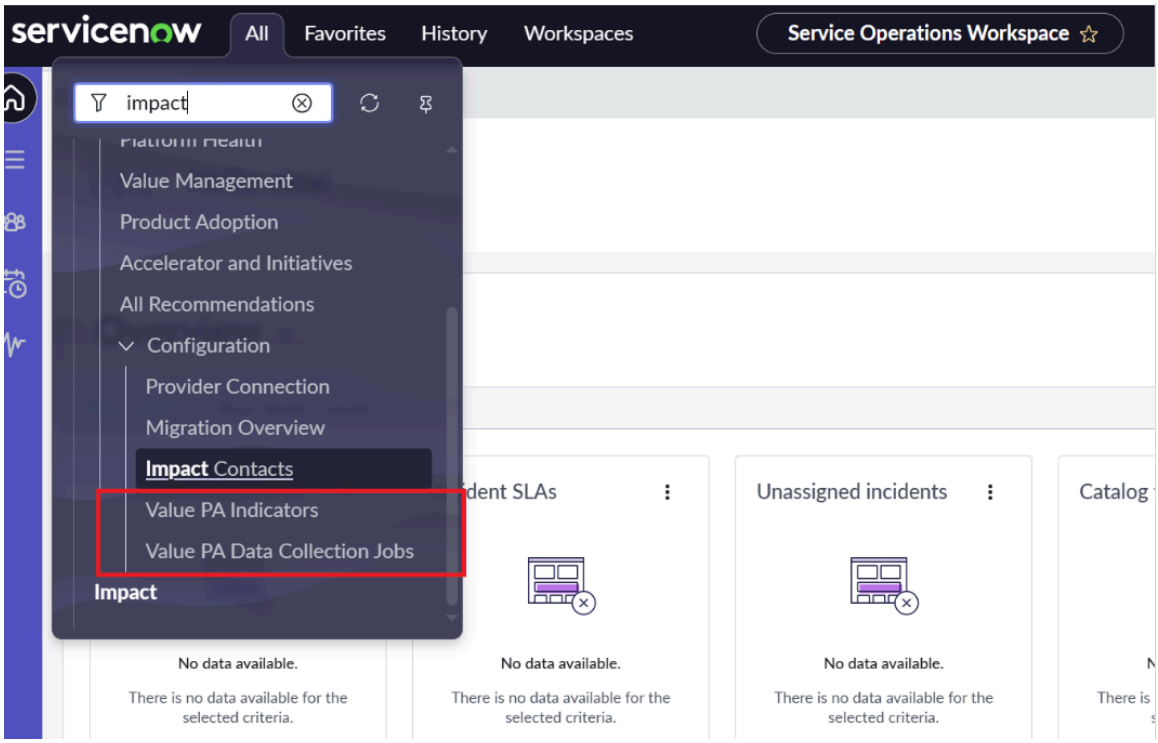
Função necessária: Usuários de impacto

Procedimento

1. Navegue até o Espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Configuração** > **Trabalhos de coleta de dados do PA de valor**.

Tradução automática

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



3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados de PA de valor** .
4. PESQUISE e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - SPM - Coleta de dados mensal**
   - **VM de impacto - SPM - Coleta de dados históricos**

   Se você estiver tendo problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes da coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

Revise artefatos de SPM

O aplicativo Coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Performance/Platform Analytics da ServiceNow.

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefato.

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Origem do Indicador	Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados.
Indicador Automatizado	Definição de cálculo básica no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo.
Indicador Manual	Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados.

Tradução automática

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

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Indicador de Fórmula	Um cálculo mais abrangente, como % e cálculos de proporção que exigem vários pontos de dados de indicador automatizados para o cálculo.
Trabalhos de coleta de dados	Programação na qual a coleta automatizada de dados será executada.
Widgets	Configuração para a visualização de IU de um indicador.
Painel	Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais.

Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefato especificados acima.

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto – SPM - Coleta de dados mensal
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto – SPM - Coleta de dados históricos
Painel	Impact VM — SPM
Widget	% de projetos concluídos que são identificados como alinhados à estratégia
Widget	Média do tempo de ciclo para demanda aprovada (dias)
Widget	Duração média do projeto (semanas)
Widget	Valores reais do orçamento do projeto x previsão
Widget	Média do orçamento sob gestão por PM
Widget	Média do esforço total necessário por demanda
Widget	% da equipe do projeto gasto em tarefas administrativas
Widget	Total de benefícios das demandas para desativar/migrar o sistema legado
Widget	% de obtenção de benefícios previstos este mês
Fórmula	Impact VM — % de projetos concluídos que são identificados como alinhados à estratégia
Automatizado	Impact VM — Número de projetos concluídos este mês
Automatizado	Impact VM — Número de projetos concluídos este mês com objetivo primário atribuído
Fórmula	Impact VM – Média do tempo de ciclo para demanda aprovada (dias)
Automatizado	VM de impacto - Idade total da demanda para projetar este mês (dias)
Automatizado	Impact VM – Total de demandas para projetos este mês

Tradução automática

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

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Nome
Fórmula	Impact VM – Duração média do projeto (semanas)
Automatizado	Impact VM — Número total dos projetos concluídos este mês
Automatizado	Impact VM – Soma da duração real do projeto
Fórmula	Impact VM — Valores reais do orçamento do projeto x previsão
Automatizado	Impact VM – Custo real total dos projetos encerrados este mês
Automatizado	Impact VM – Custo orçado total dos projetos encerrados este mês
Fórmula	Impact VM – Média do orçamento sob gestão por PM
Automatizado	Impact VM – Número de gerentes de projeto
Fórmula	Impact VM – Média do esforço total necessário por demanda
Automatizado	Impact VM — Número de demandas concluídas este mês
Automatizado	Impact VM – Total de horas alocadas para todas as demandas concluídas
Manual	Impact VM — % da equipe do projeto gasto em tarefas administrativas
Manual	Impact VM — Total de benefícios das demandas para desativar/migrar o sistema legado
Fórmula	Impact VM — % de obtenção de benefícios previstos este mês
Automatizado	Impact VM – Total de benefícios reais obtidos nos projetos encerrados este mês
Automatizado	Impact VM – Total de benefícios previstos obtidos nos projetos concluídos este mês

Configure a coleta de dados para o SPM

Configure a coleta de dados para o SPM.

Antes de Iniciar
Você não precisa atribuir Tipos de grupo para configurar a Coleta de dados para o SPM, mas é preciso inserir pontos de dados manuais.

Para os Indicadores manuais, você deve adicionar um novo ponto de dados a cada mês. Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador Impacto VM - Taxa de execução anual de sistemas SPM legados, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

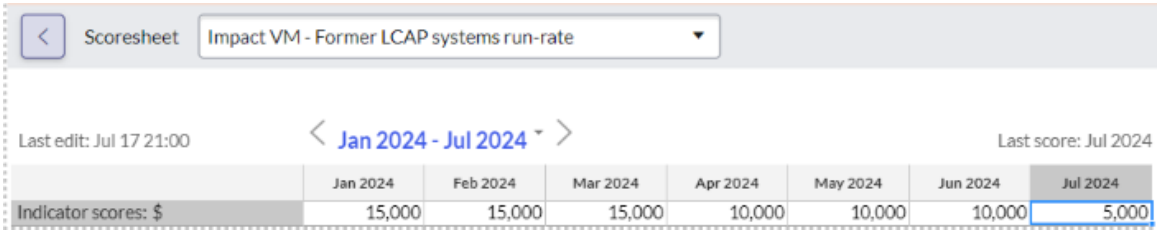
Importante: Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir esse ponto de dados todos os meses

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

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

Procedimento

1. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Taxa de execução anual de sistemas SPM legados** .
2. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.



Ative a coleta de dados para o SPM

Ative o Pacote de coleta de dados para SPM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal no Performance/Performance Analytics é executada de acordo com uma programação.

Importante: Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto – SPM - Coleta de dados mensal** .
2. Selecione **Ativo** e atualize o registro.

Importante: Para execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma execução de avaliação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora** .
4. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto – SPM** . Há duas guias: Mensal – SPM e Trimestralmente – SPM.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, compare-as com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtro na tabela de fatos.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto – SPM – Coleta de dados históricos** .

   Importante: NÃO selecione Ativo, pois a coleta de dados históricos na Análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

   Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses de início relativos de acordo com os dados disponíveis.

Tradução automática

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

- Se você não tiver uma versão completa da Análise de desempenho/plataforma, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
- Se você tiver a versão completa da Análise de desempenho/plataforma, poderá mudar a data de início relativa para um período maior que 6 meses. Por exemplo, você pode mudar o início relativo de 6 meses atrás para 12 meses atrás.

b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

c. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto – SPM** .
Há duas guias: Mensal - SPM e Trimestralmente - SPM.

(Optional) Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

Pacote de conteúdo de coleta de dados do Gestão de valor de impacto para IRM

Instale e configure o Pacote de conteúdo de coleta de dados para IRM.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instale o Pacote de coleta de dados para IRM
2. Configurar Coleta de dados para IRM
3. Ativar Coleta de dados para IRM
4. Revise artefatos de IRM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter personalizações quando estiver pronto para fazer upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração da Coleta de dados e Atualizando o pacote de conteúdo da coleta de dados.

Instale o Pacote de coleta de dados para IRM

Para habilitar o Pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

Antes de Iniciar

As Definições de Métrica de Sucesso do IRM nesta aplicação dependem de outra aplicação. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados se ainda não estiverem instalados. Para obter mais informações, consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

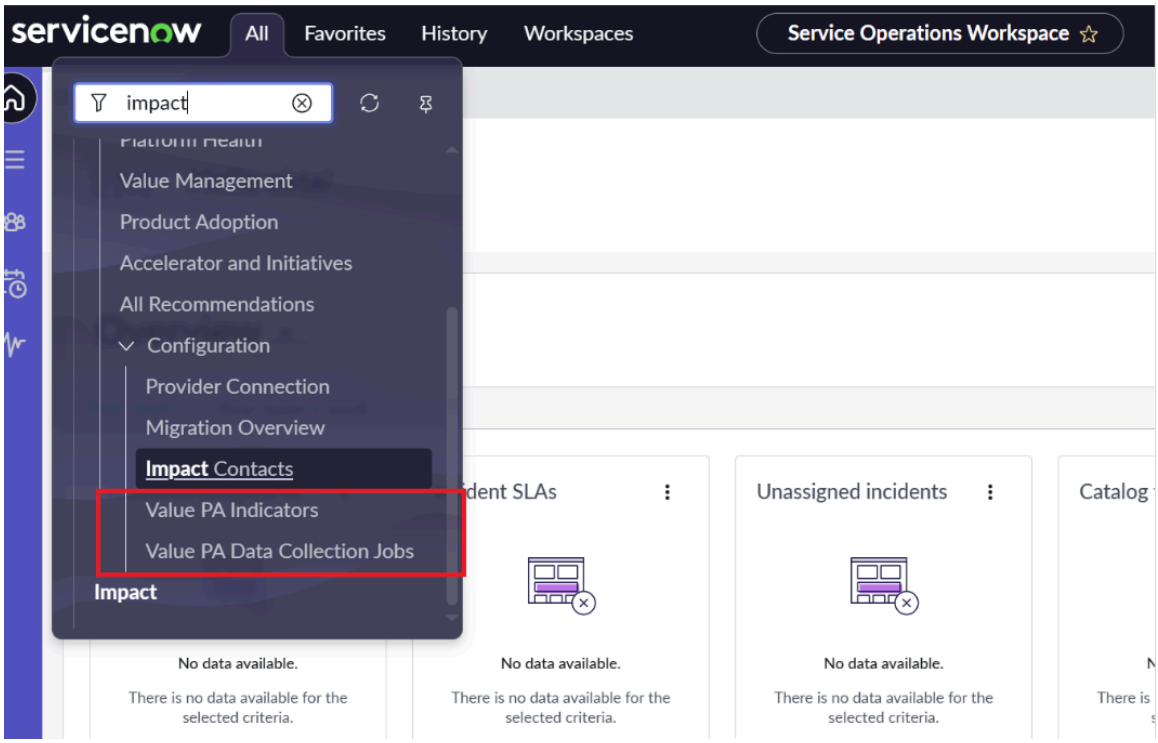
Função necessária: Usuários de impacto

Procedimento

1. Navegue até o Espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Configuração** > **Trabalhos de coleta de dados do PA de valor**.

Tradução automática

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



3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados de PA de valor** .
4. PESQUISE e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - IRM - Coleta de dados mensal**
   - **VM de impacto - IRM - Coleta de dados históricos**

   Se você estiver tendo problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes da coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instale plug-ins dependentes do Pacote de conteúdo de coleta de dados.

Configurar Coleta de dados para IRM

Configurar Coleta de dados para IRM.

Antes de Iniciar

Para os Indicadores manuais, você deve adicionar um novo ponto de dados a cada mês. Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador Impacto VM - Taxa de execução anual de sistemas IRM legados, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

Importante: Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir esse ponto de dados todos os meses

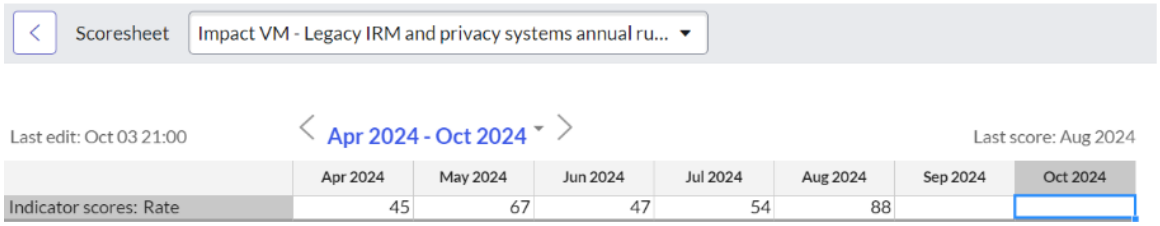
Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Taxa de execução anual de sistemas IRM legados** .
2. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.



Ativar Coleta de dados para IRM

Ative o Pacote de coleta de dados para IRM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal no Performance/Performance Analytics é executada de acordo com uma programação.

Importante: Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto - IRM - Coleta de dados mensal** .
2. Selecione **Ativo** e atualize o registro.

Importante: Para execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma execução de avaliação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora** .
4. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto - IRM** .
   Há duas guias: Mensal – IRM e Trimestralmente – IRM.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, compare-as com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtro na tabela de fatos.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**e, em seguida, abra **VM de impacto – IRM – Coleta de dados históricos** .

   Importante: NÃO selecione Ativo, pois a coleta de dados históricos na Análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

   Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses de início relativos de acordo com os dados disponíveis.

Tradução automática

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

- Se você não tiver uma versão completa da Análise de desempenho/plataforma, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
- Se você tiver a versão completa da Análise de desempenho/plataforma, poderá mudar a data de início relativa para um período maior que 6 meses. Por exemplo, você pode mudar o início relativo de 6 meses atrás para 12 meses atrás.

b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

c. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e, em seguida, abra **VM de impacto - IRM** .
Há duas guias: Mensal - IRM e Trimestralmente - IRM.

(Optional) Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

Revise artefatos de IRM

O aplicativo Coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Performance/Platform Analytics da ServiceNow.

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefato.

Tipos de artefato Análise de desempenho/plataforma

Tipo de artefato	Descrição
Origem do Indicador	Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados.
Indicador Automatizado	Definição de cálculo básica no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo.
Indicador Manual	Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados.
Indicador de Fórmula	Um cálculo mais abrangente, como % e cálculos de proporção que exigem vários pontos de dados de indicador automatizados para o cálculo.
Trabalhos de coleta de dados	Programação na qual a coleta automatizada de dados será executada.
Widgets	Configuração para a visualização de IU de um indicador.
Painel	Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais.

Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefato especificados acima.

Tradução automática

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

Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Descrição
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto - IRM - Coleta de dados mensal
Trabalho de coleta de dados	VM de impacto - IRM - Coleta de dados históricos
Painel	Impact VM — IRM
Widget	Nº de funcionários: nº de FTEs da equipe de auditoria interna
Widget	Nº de controles: nº de FTEs de gerenciadores de risco (TI, Ent Op)
Widget	Nº de eventos de risco grave
Widget	Perda média por evento de risco grave
Widget	Perda média por evento de risco menor
Widget	Tempo médio gasto por controle por ano (h)
Widget	Nº de controles relacionados à privacidade: nº de FTEs da equipe de privacidade
Widget	Nº de eventos de risco pequeno
Widget	Gasto com gestão de riscos terceirizada como % da média do gasto com gestão de risco
Widget	Taxa de execução anual de sistemas de privacidade e IRM legados
Fórmula	Impact VM — Proporção do número de funcionários : Número de FTEs da equipe de auditoria interna
Automatizado	VM de impacto - Número de FTEs da equipe de auditoria interna
Automatizado	Impact VM – Número de funcionários
Fórmula	Impact VM – Proporção do número total de controles para o número de FTEs entre os gerentes de risco
Automatizado	Impact VM – Número de FTEs entre os gerentes de risco
Automatizado	Impact VM — Número de controles relacionados à privacidade
Automatizado	Impact VM – Número de eventos de risco maior
Fórmula	Impact VM – Redução na perda média por evento de risco maior
Automatizado	VM de impacto - Perda bruta de evento de risco grave
Automatizado	Impact VM – Número de eventos de risco maior
Fórmula	Impact VM – Redução na perda média por evento de risco menor
Automatizado	Impact VM – Perda bruta para evento de risco menor
Automatizado	VM de impacto - Número de evento de risco secundário
Fórmula	VM de impacto - Média. tempo gasto por controle por ano (horas)
Automatizado	VM de impacto - Número total de controles
Manual	VM de impacto - Tempo total gasto por ano (horas)
Fórmula	Impact VM – Proporção do número de controles relacionados à privacidade: Número de FTEs da equipe de privacidade

Tradução automática

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

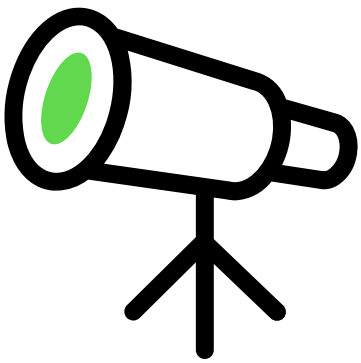
Artefatos por tipo

Tipo de artefato	Descrição
Automatizado	Impact VM — Número de controles relacionados à privacidade
Automatizado	Impact VM – Número de FTEs da equipe de privacidade
Automatizado	Impact VM – Número de eventos de risco menor
Manual	Gasto com gestão de riscos terceirizada como % da média do gasto com gestão de risco
Manual	Taxa de execução anual de sistemas de privacidade e IRM legados

Adoção do produto

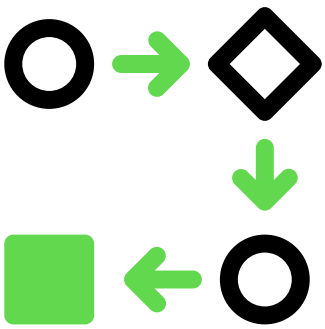
Exiba seus recursos, roadmaps de adoção de produtos e assinaturas para sua instância da ServiceNow.

Mapas de capacidades



Exiba o cenário completo de seus produtos ServiceNow licenciados e o status de sua utilização.

Roadmaps de adoção de produtos



Exiba uma sequência de implementação recomendada para seu Recursos do ServiceNow AI Platform.

Assinaturas



Exiba uma lista de todas as assinaturas da ServiceNow e o valor de compra a que você tem direito.

Tradução automática

Mapas de capacidades

Consulte as aplicações, ou capacidades, à sua disposição para alcançar seus objetivos.

Visão geral dos mapas de capacidades

Os mapas de recursos permitem aos clientes transparência e clareza em seu ServiceNow plataforma com uma lista abrangente dos produtos e capacidades que você comprou. Descrições desses recursos são fornecidas e podem ser detalhadas para explorar informações adicionais sobre eles.

Você obtém mapas de capacidades separados para cada instância, pois quando mais de uma instância está presente, um mapa de capacidade é gerado para cada uma.

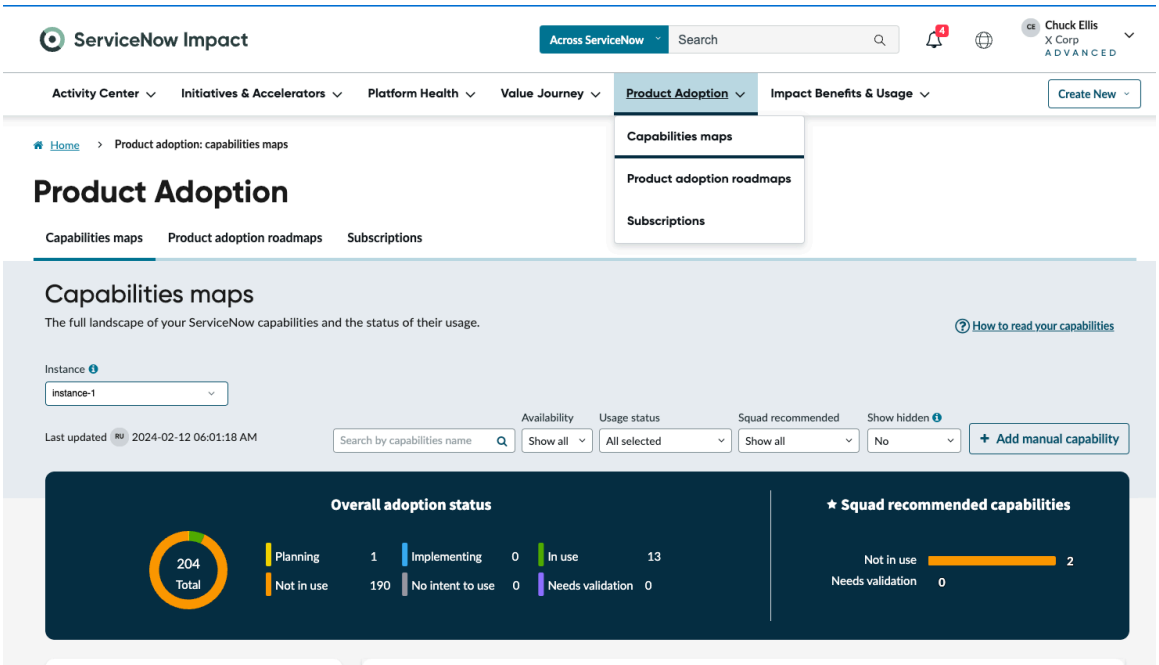
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

O status dos recursos pode ser gerenciado para identificar quais recursos estão sendo usados, quais não estão em uso, quais estão planejados e quais estão em processo de implementação. Além disso, você também verá recomendações da sua equipe de impacto para considerar a implementação.

Nota: Se um grupo de partes interessadas tiver sido habilitado, o mapa de capacidades exibirá somente as instâncias associadas a um grupo de partes interessadas. Caso haja uma instância que não seja exibida no mapa de capacidades, confirme se ela está associada a um grupo de partes interessadas. Consulte Exibições de grupo para obter mais informações sobre grupos de partes interessadas.

Página inicial

Os mapas de capacidades estão disponíveis no Impacto do **Adoção de produto** menu. Os mapas de capacidades fornecem um ponto de referência para os aplicativos aos quais você tem direito.



Se você tiver mais de uma instância, selecione uma instância no menu de seleção suspenso. As informações resumidas exibidas fazem referência à instância selecionada.

Nos mapas de capacidades, consulte a lista inteira de aplicações e um resumo das capacidades com base nos filtros selecionados. Quando você altera as opções de filtro, os dados exibidos no mapa são atualizados de acordo.

Os filtros disponíveis são os seguintes:

- Nome: Filtre por nomes de capacidade.
- Disponibilidade: Veja todos os recursos, ou somente aqueles que estão disponíveis com licenças ou indisponíveis sem licenças, para sua instância.
- Status de uso: Filtre por um status de uso dos recursos. Você pode escolher um ou mais status para exibir de cada vez.
- Pelotão recomendado: Exiba todas as capacidades ou somente as recomendadas pelo seu pelotão.
- Mostrar oculto: Selecione **Não** se você não quiser ver capacidades ocultas neste mapa de capacidades. Selecione **Sim** se você quiser acessar a lista de recursos ocultos.

Tradução automática

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

- Crie uma iniciativa a partir de um recurso específico para integrar a adoção do produto e o roadmap da iniciativa.
- Inicie uma iniciativa a partir de qualquer recurso individual em que você possa registrar e rastrear todas as suas atividades para a implementação. Uma vez criada, a iniciativa será referenciada nos detalhes da capacidade e no roadmap da iniciativa.

Gerenciar mapas de capacidades

Gerencie o status de uso dos recursos e como eles estão sendo usados em sua instância. As informações nos campos de status de capacidades alimentam a barra de resumo dos mapas de capacidades.

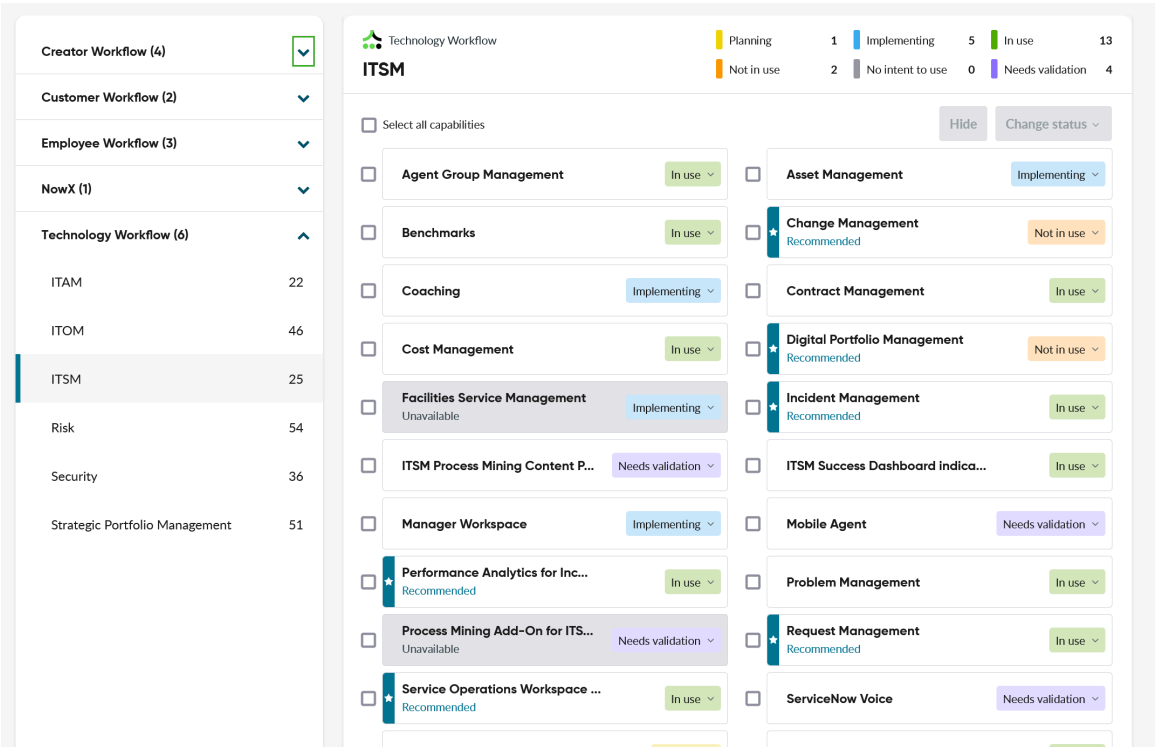
Antes de Iniciar

Você pode exibir e atualizar os status dos recursos que podem ser usados em sua instância, bem como ocultar e exibir recursos. Nenhuma função específica é necessária para exibir mapas de capacidades.

Função necessária: Proprietário da plataforma, administrador de impacto

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Adoção do produto** > **Mapas de capacidades**.
2. Se houver várias instâncias disponíveis.
3. Selecione um produto nos Fluxos de trabalho disponíveis no menu de navegação à esquerda.
   Todos os recursos do fluxo de trabalho e do produto selecionados são exibidos em uma tabela com indicadores de status codificados por cores.



4. Atualize o status de um ou mais recursos.

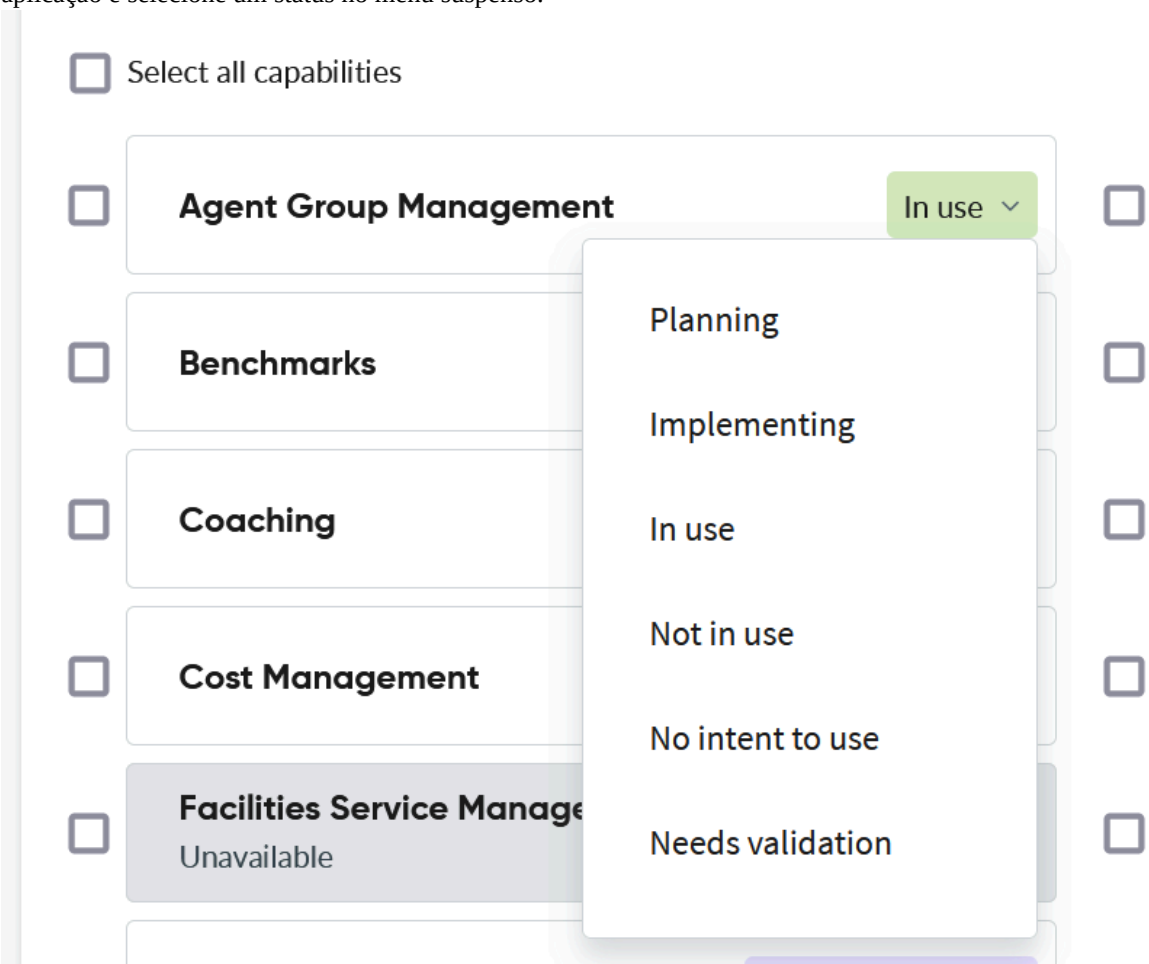
Tradução automática

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

Status dos mapas de capacidades

Status	Descrição
Planejamento	A aplicação está em avaliação e os planos para licenciamento e implementação estão em andamento.
Implementando	A aplicação é licenciada e está sendo implementada e configurada para implantação.
Em uso	A aplicação foi totalmente implementada e está sendo utilizada pelos usuários licenciados.
Não está em uso	A aplicação está totalmente implementada e licenciada, no entanto, nenhum usuário está utilizando o aplicativo no momento.
Sem intenção de usar	A aplicação não será licenciada ou implementada.
Precisa de validação	A aplicação está licenciada, mas a implementação está incompleta. Mais assistência é necessária para implementar as equipes.

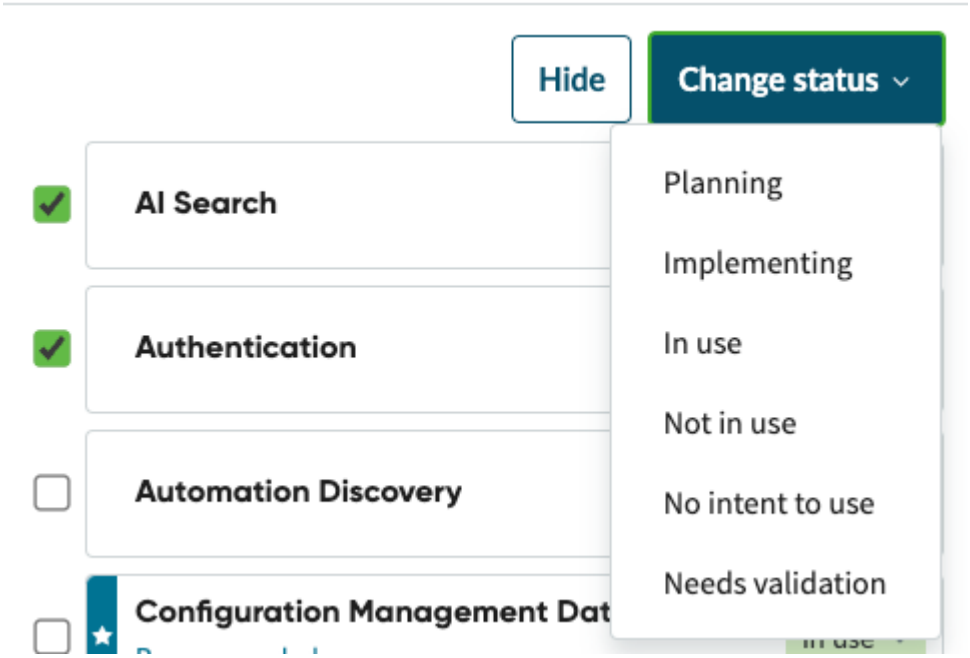
a. Atualizar um único status: Selecione um status no indicador de status codificado por cores no bloco da aplicação e selecione um status no menu suspenso.



b. Atualização em massa: Marque a caixa de seleção para vários recursos e selecione um status no **Status da mudança** botão.

Tradução automática

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

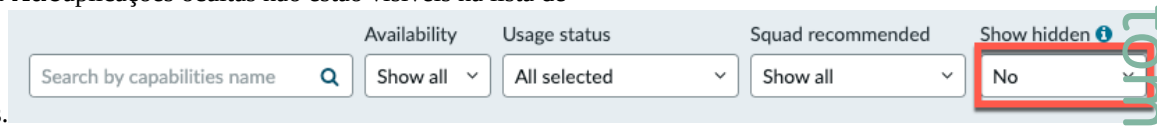


O status é atualizado automaticamente para os recursos selecionados.

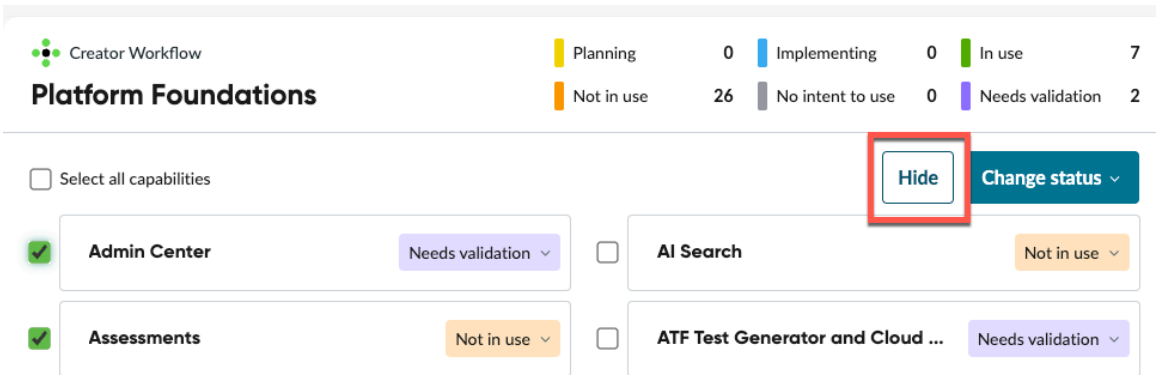
c. Atualizar tudo: Marque a caixa de seleção para **Selecione Todos os recursos** , em seguida, selecione um status no **Status da mudança** botão.

Ocultar e exibir capacidades.

5. Opcional: Oculte uma capacidade do mapa de capacidades em uma instância. Quando você define o mapa de capacidades **Mostrar oculto** filtrar para **Não**aplicações ocultas não estão visíveis na lista de aplicações.



a. Ocultar uma única capacidade: Marque a caixa de seleção ao lado da capacidade e, em seguida, selecione **Ocultar** botão.

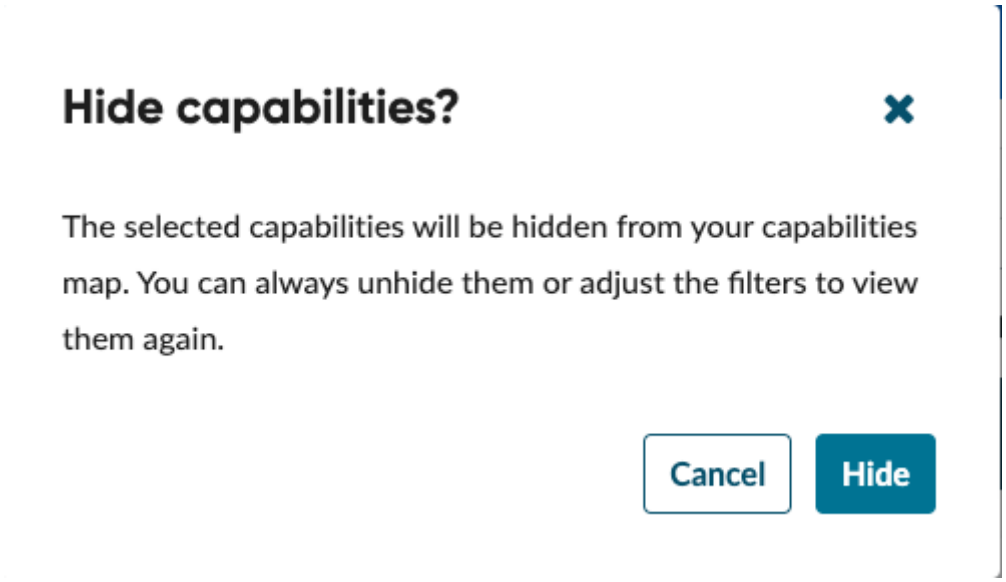


b. Ocultar em massa: Marque a caixa de seleção para vários recursos e selecione **Ocultar** botão.

6. Selecione **Ocultar** botão na mensagem de confirmação.

Tradução automática

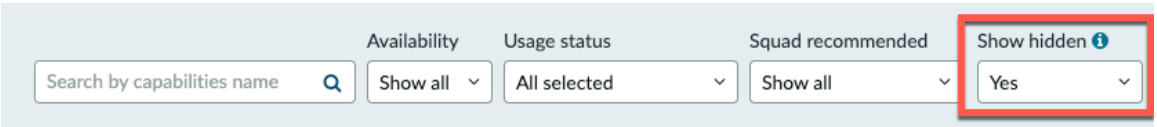
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



As aplicações selecionadas não serão exibidas quando as capacidades forem mapeadas **Mostrar oculto** o filtro está definido como **Não** .

7. **Opcional:** Exiba capacidades para que elas sejam exibidas no mapa de capacidades quando **Mostrar oculto** o filtro está definido como **Não** .

   a. Defina **Mostrar oculto** filtros de capacidades para **Sim** .

   Os blocos de capacidades ocultas são exibidos na lista de aplicações.

   b. Reexibir uma única capacidade: Marque a caixa de seleção ao lado da capacidade e selecione **Reexibir** botão.

   c. Reexibir em massa: Marque a caixa de seleção de vários recursos e selecione **Reexibir** botão.
   As aplicações ocultas anteriormente são exibidas no mapa de capacidades. Quando você define o mapa de capacidades **Mostrar oculto** filtrar para **Não** essas aplicações estarão visíveis na lista de aplicações.

Roadmaps de adoção de produtos

Acesse **Roadmaps de adoção de produtos** (PARs) recurso para exibir uma sequência de implementação admitida para seus recursos. A sequência de implementação é organizada em fases específicas para uma implementação ideal.

Visão geral do PAR

Inicialmente, o roadmap de adoção do produto só estava disponível para o Impacto Avançado e Total de clientes. Na versão Yokohama, o recurso de roadmap de adoção do produto também está disponível para clientes orientados por impacto.

Você pode criar um roadmap de adoção de produto usando modelos predefinidos alinhados às suas necessidades de negócios e produtos.

Como um cliente Advanced ou Total, sua equipe de impacto colabora com você para determinar a sequência de implementação ideal, adaptada às suas necessidades de negócios exclusivas. Antes de criar um PAR, um mapa de capacidade deve ser publicado para essa instância. Consulte Mapas de capacidades para obter informações sobre os mapas

Tradução automática

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

de capacidades. Assim que sua equipe de impacto criar seu PAR, você receberá uma notificação.

Você pode acessar seus roadmaps criados selecionando **Roadmaps de adoção de produtos** em **Adoção de produto** Menu na página inicial do Impacto.

Nota: Vários usuários podem exibir o roadmap ao mesmo tempo. No entanto, apenas uma pessoa pode editá-lo por vez.

Casos de uso

Você pode explorar ainda mais seu roadmap e editar das seguintes maneiras:

- Selecione um cartão de capacidade para exibir mais detalhes, incluindo qualquer orientação de adoção.
- Adicionar ou remover fases.
- Gerencie capacidades para cada fase.
- Conecte capacidades a objetivos.

Crie e publique um roadmap de adoção de produto

Crie um Roadmap de adoção de produto (PAR) com um único clique selecionando o modelo que melhor oferece suporte ao seu resultado de negócios específico.

Antes de Iniciar

Crie um roadmap de adoção de produto usando um modelo predefinido com informações baseadas em ServiceNow diretrizes de adoção ou usando manualmente uma exibição de roadmap vazia e adicionando recursos a ela. Você também pode filtrar a lista de roadmaps de adoção de produtos existentes selecionando a instância necessária no filtro.

Você pode explorar ainda mais seu roadmap e usá-lo para:

- ○ Avalie as capacidades atualmente em **Planejamento** , **Implementando** , **Em uso** , **Não está em uso** , **Nenhuma intenção de uso** e **Validação necessária** . Adicione ou remova recursos conforme necessário para alinhar com os resultados de negócios específicos da sua organização.
  - ○ Exiba anotações de fase para uma capacidade de entender por requisitos, planejar treinamento e considerações de implementação adicionais para essa capacidade e essa fase específica.
  - ○ Filtre a lista de roadmaps de adoção de produtos existentes selecionando a instância necessária no filtro.
  - ○ Inicie uma iniciativa a partir de uma capacidade individual para registrar e rastrear suas atividades para a implementação. A referência da iniciativa criada está disponível nos detalhes da capacidade e no roadmap de iniciativas.

Função necessária: Administrador de impacto, Proprietário da plataforma, Proprietário do portfólio de impacto e Executivo de impacto.

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Adoção do produto** > **Roadmaps de adoção de produto**.
2. Selecione **Crie um roadmap de adoção de produto** .
3. Se houver várias instâncias disponíveis.
4. Insira **Responsável** .

Tradução automática

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

5. Em **Como você deseja começar?** conclua qualquer uma das ações a seguir.

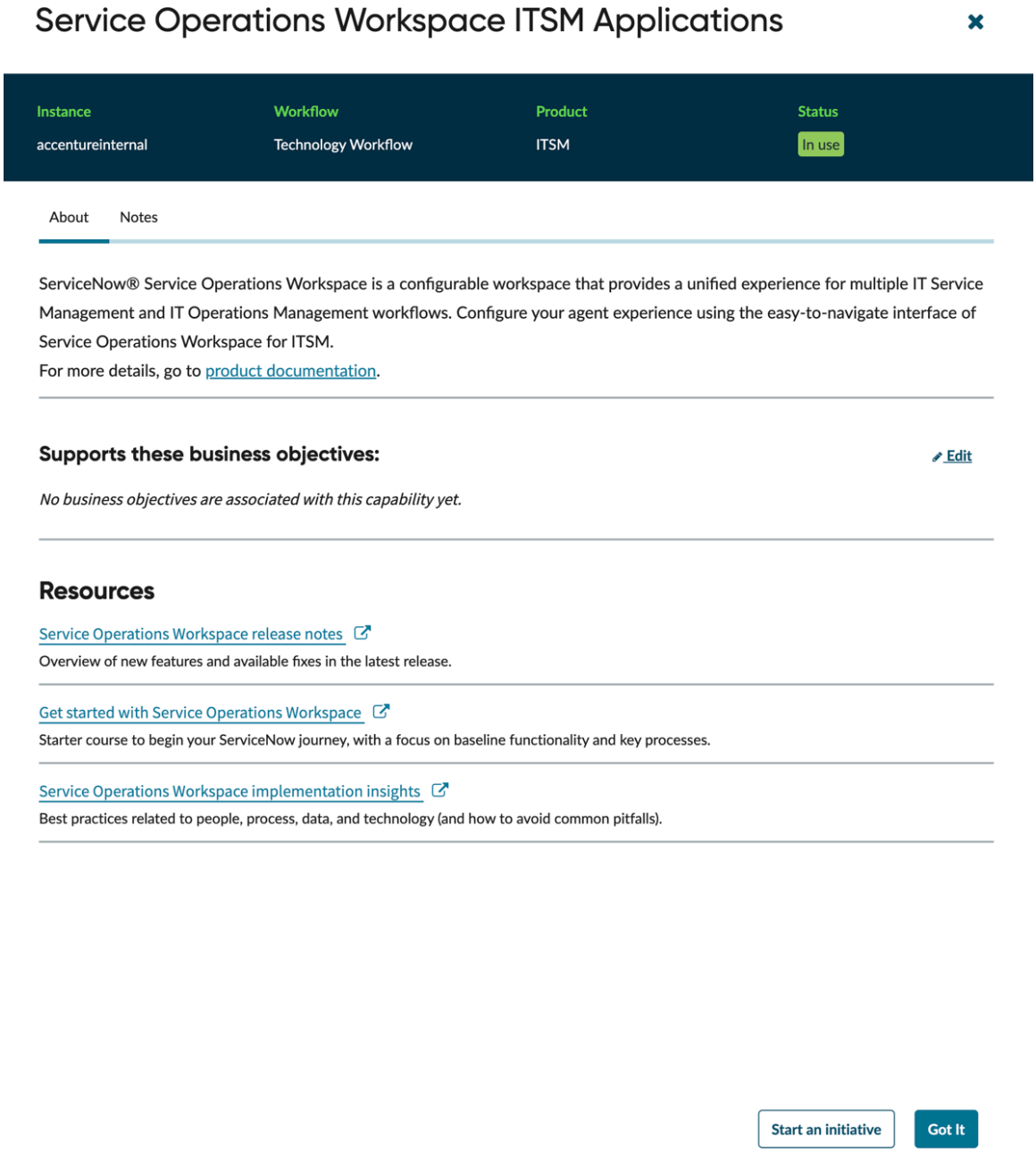
Como você deseja começar?	Ações
Criar a partir de um modelo	**a.** Selecione **Criar a partir de um modelo** em **Como você deseja começar?** . **b.** Selecione um modelo em **Escolha um modelo** .
Crie um roadmap manualmente	Insira **Nome** e. **Descrição** .

6. Selecione um recurso para exibir seus detalhes e exibir ou editar anotações no nível de fase.

   a. Selecione **Anotações** para exibir anotações estáticas e específicas de fase para uma capacidade. Você pode exibir seções de anotação estáticas e específicas de fase em **Anotações** . As anotações estáticas são exibidas para a capacidade selecionada, independentemente da fase em que foram adicionadas.

Tradução automática

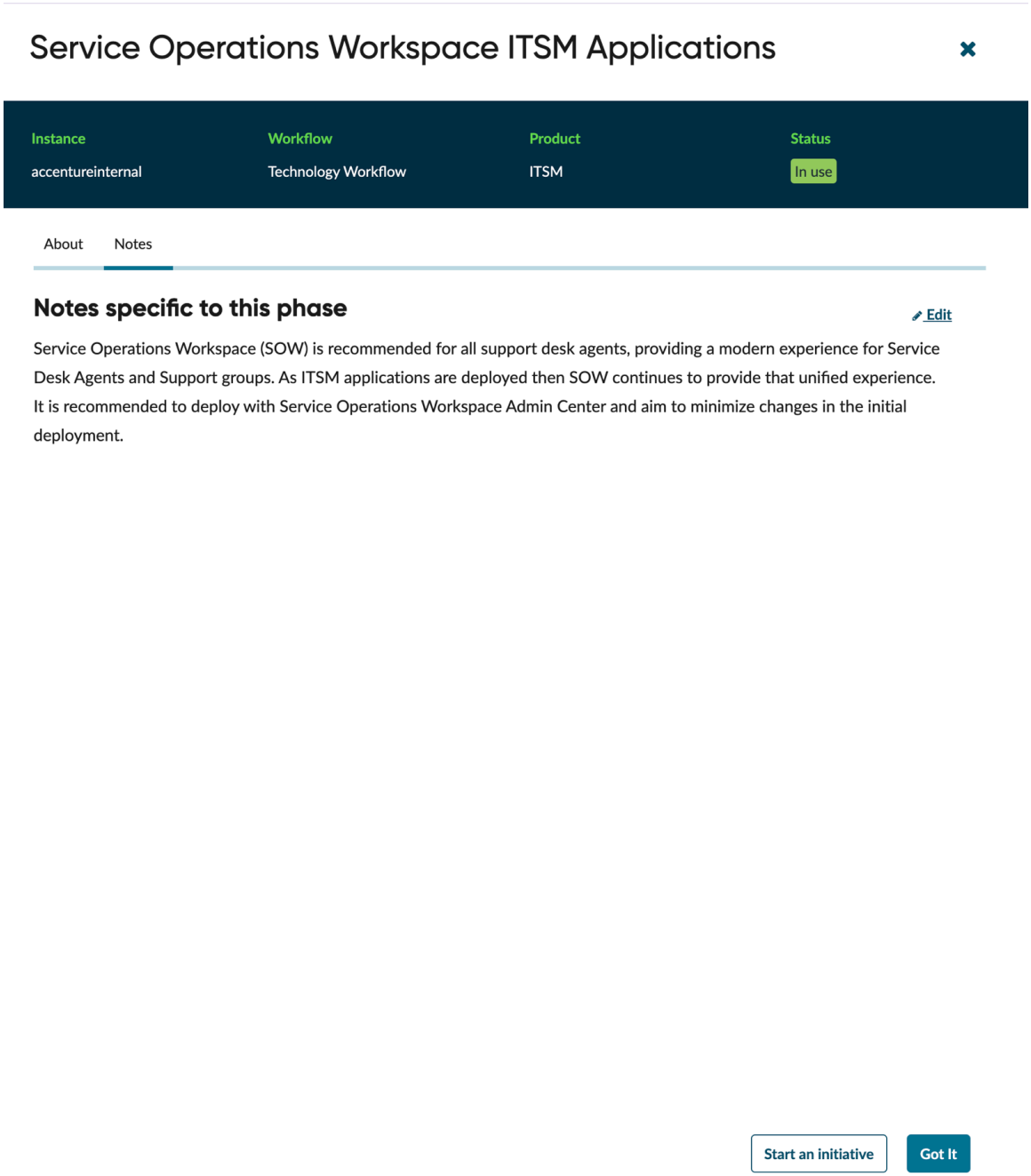
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Tradução automática

b. Selecione **Anotações específicas para esta fase** para exibir informações adicionais personalizadas para a capacidade e a fase, incluindo pré-requisitos, recursos, treinamento e atividades planejadas. Você pode encontrar recursos relacionados à adoção da capacidade em **Recursos relacionados** .

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



Tradução automática

c. Selecione **Iniciar uma iniciativa** para criar uma iniciativa específica para esta capacidade.

7. Selecione **Editar detalhes do roadmap** para editar o nome, a descrição e o proprietário do mapa.

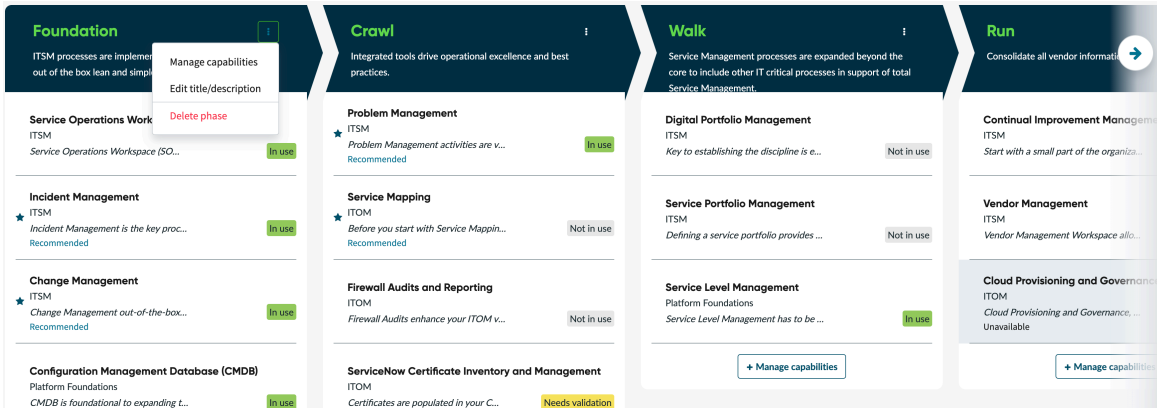
8. Selecione **Gerenciar capacidades** para que uma fase adicione ou remova capacidades.

9. Selecione o ícone de reticências de uma fase para modificar uma fase e faça o seguinte.

a. Para excluir uma fase, selecione **Excluir fase** .

b. Para editar títulos e descrições das fases, selecione **Edite títulos/descrições** .

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



10. Selecione **Publicar**.
    O roadmap de adoção do produto foi publicado e está disponível para outros membros em sua conta e na equipe de impacto.

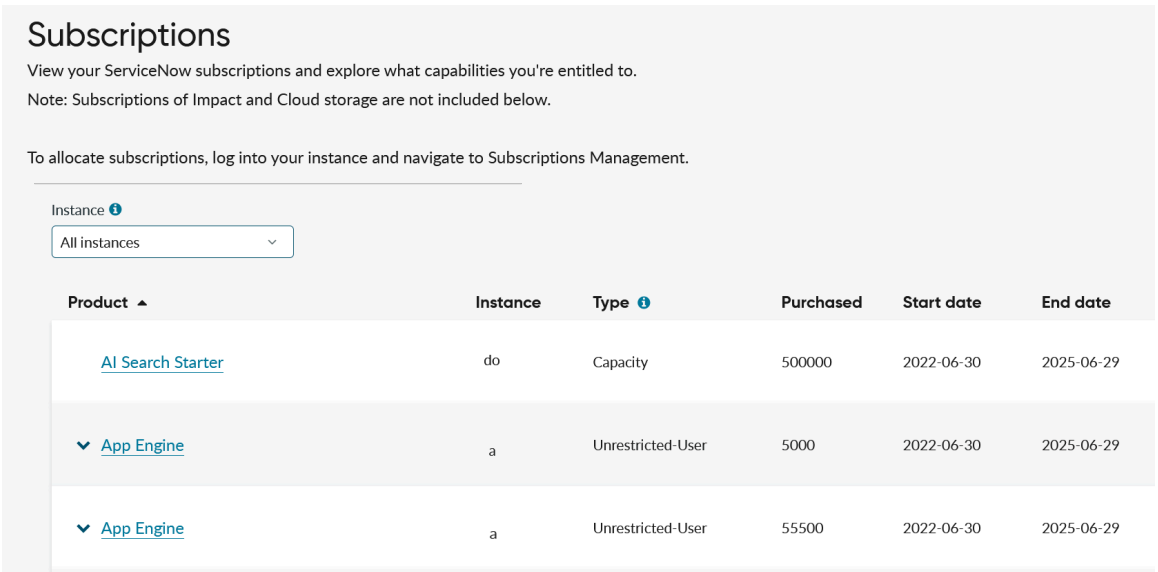
O que Fazer Depois

Você também pode editar o roadmap publicado selecionando **Editar roadmap** para gerenciar as fases e capacidades de adoção.

Assinaturas

Veja uma lista de suas assinaturas para todas as suas instâncias e a lista de aplicações às quais você tem direito, como parte dessas assinaturas, em uma exibição abrangente.

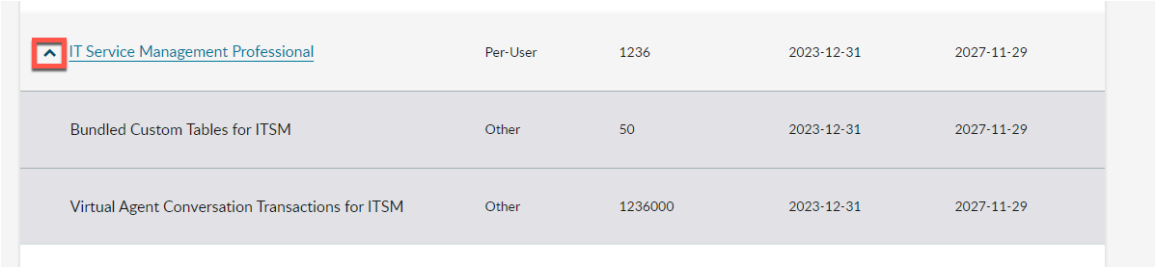
As assinaturas exibem uma lista de todos ServiceNow assinaturas e o valor comprado ao qual sua organização tem direito.



- Para cada instância, classifique a lista por ordem alfabética, tipo de medidor de assinatura, pelo valor total comprado ou por data de início e término da assinatura.
- Se houver medidores secundários, uma divisa estará disponível à esquerda da assinatura que pode ser selecionada para exibir esses medidores.

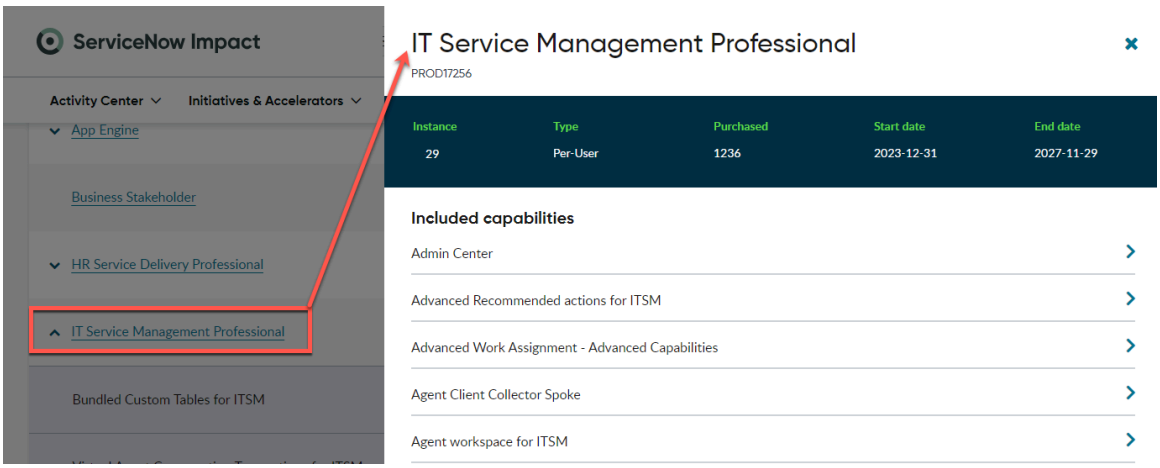
Tradução automática

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

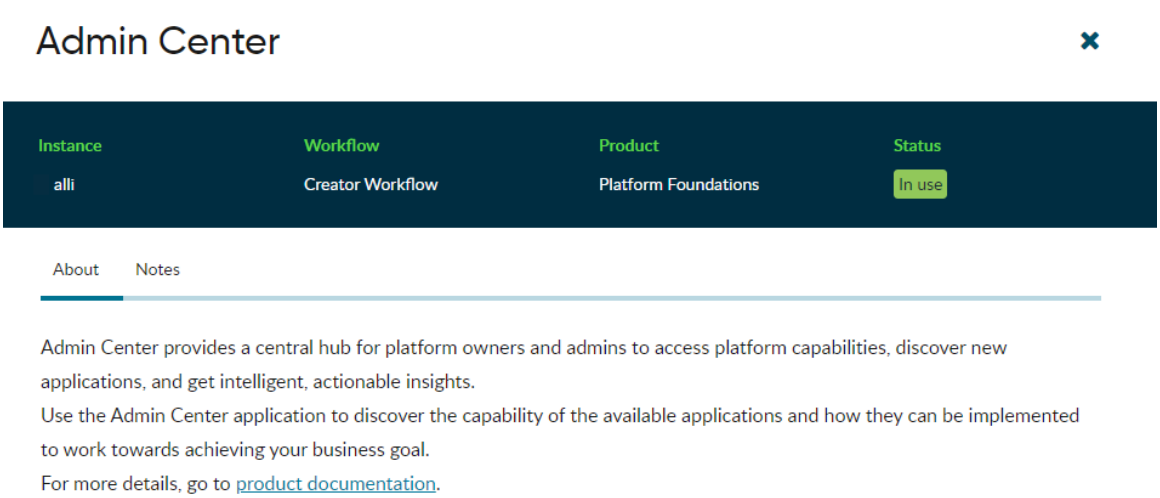


IT Service Management Professional	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29
Bundled Custom Tables for ITSM	Other	50	2023-12-31	2027-11-29
Virtual Agent Conversation Transactions for ITSM	Other	1236000	2023-12-31	2027-11-29

- Selecione cada assinatura para ver os recursos incluídos no pacote de assinatura.



- Selecione cada aplicação para acessar a descrição.



Nota: Para alocar assinaturas, faça login em sua instância e navegue até **Gestão de assinaturas** .

Informações de treinamento

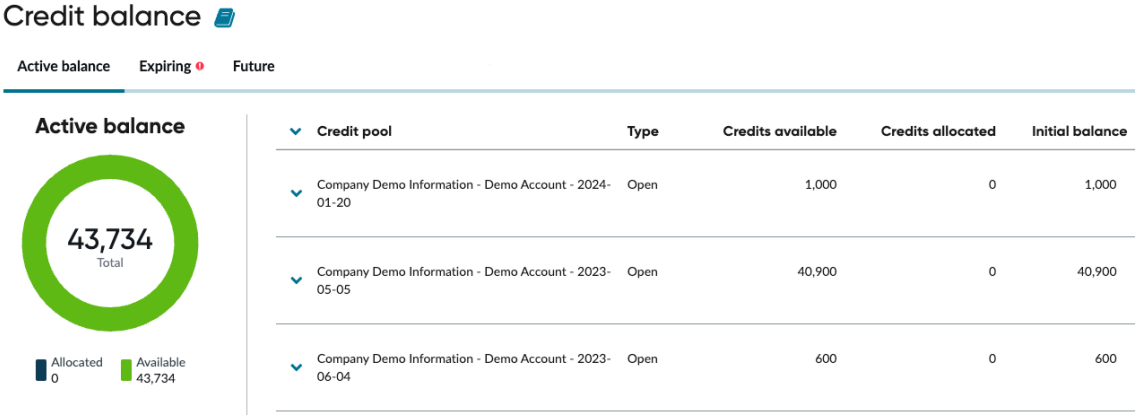
Impact As Informações de treinamento fornecem uma visão abrangente das atividades de aprendizado organizacional, com dados em tempo real disponíveis quando e onde forem necessários.

. Impact O Painel de aprendizado demonstra o uso e o consumo de recursos de cursos sob demanda, com ênfase na importância da educação e seus benefícios. Aprecie o valor dos seus créditos de aprendizado e como eles podem ser utilizados. Informações adicionais sobre treinamento personalizado e cursos técnicos orientados por instrutor incluem:

Tradução automática

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

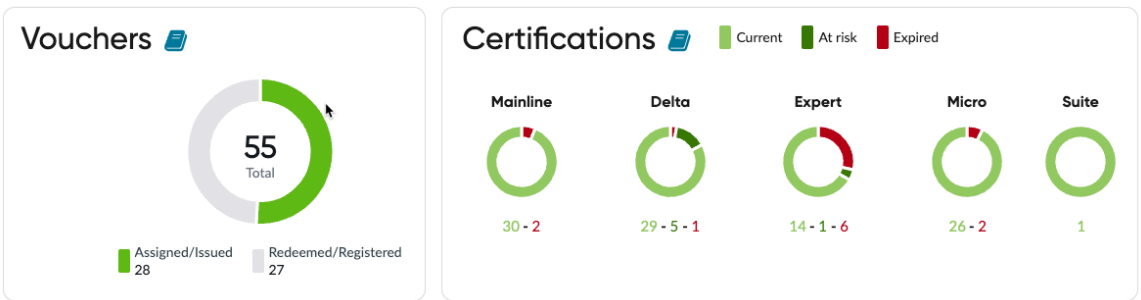
- Consumo de crédito de aprendizado:
  - Ativos e créditos disponíveis
  - Créditos alocados e futuros
  - Créditos expirando



- Consumo de cursos sob demanda



- Número de certificações disponíveis e status das certificações obtidas:
  - Nível de conhecimento necessário para obter um tipo de certificação
  - Os status incluíam certificações atuais, em risco de expiração e expiradas



- Modelo de autoatendimento do cliente para o consumo de créditos de aprendizado
- Entenda melhor seus direitos registrados em Impact

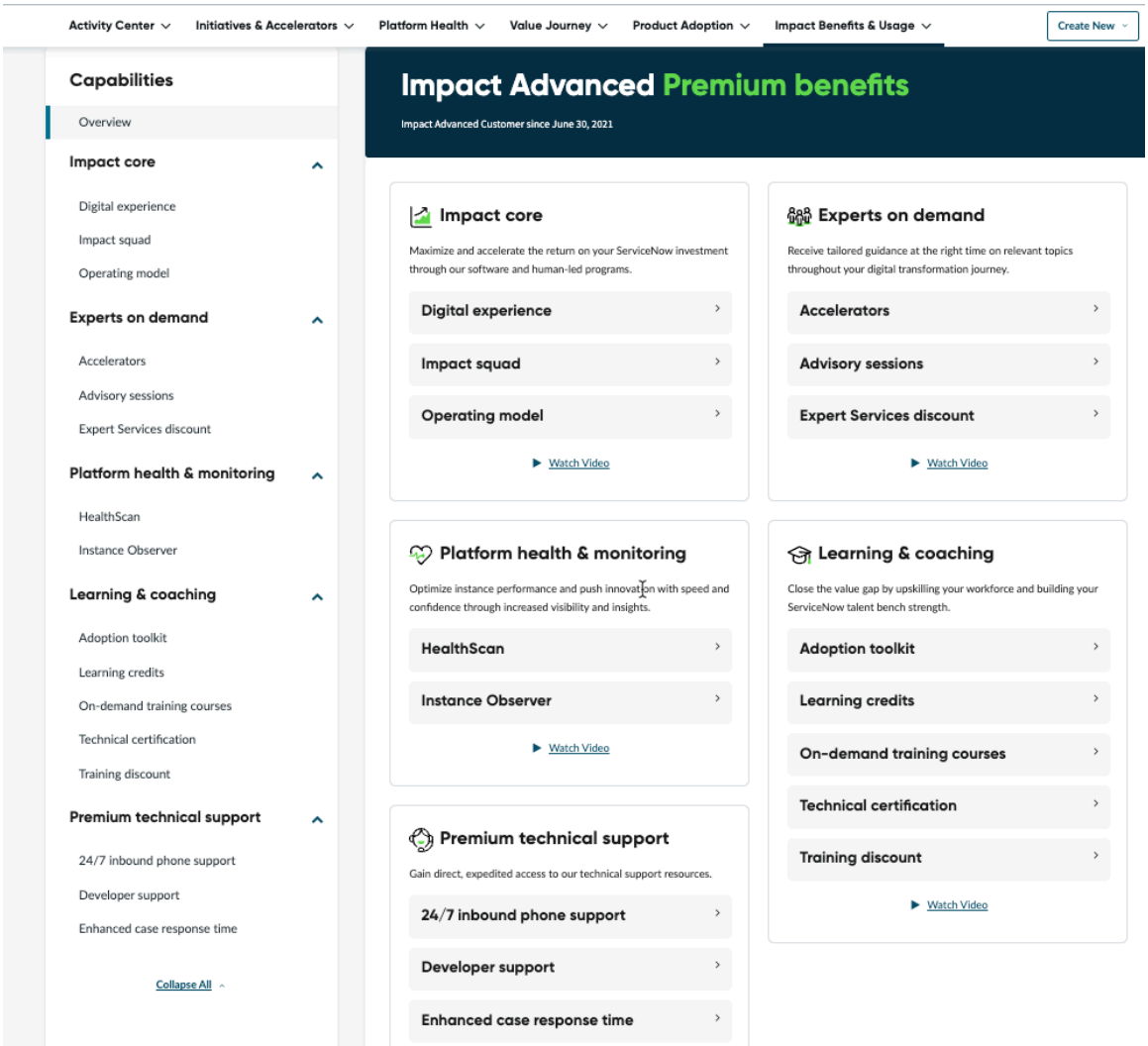
Benefícios e uso

O uso e benefícios do impacto permitem que você acesse e revise rapidamente as ferramentas avançadas disponíveis em sua assinatura do Impact.

Tradução automática

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

Benefícios do impacto



O programa de impacto tem muitos benefícios que estão incluídos com a assinatura.

Descrições de benefícios e capacidades do impacto

Benefício	Capacidades
Impacto Core	• Instância de envio do Impact (Anteriormente Impacto Digital Experience) • Equipe Impact • Impact modelo operacional
Especialistas sob demanda	• Iniciativas e aceleradores • Sessões de consultoria • Desconto de serviços especializados

Tradução automática

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

Descrições de benefícios e capacidades do impacto

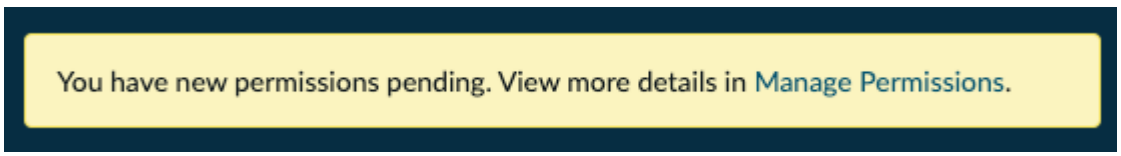
Benefício	Capacidades
Integridade e monitoramento da plataforma	• HealthScan • Observador da instância de impacto
Aprendizado e Coaching	• Kit de ferramentas de adoção • Créditos de aprendizado • Cursos de treinamento sob demanda • Certificações técnicas • Desconto de treinamento
Suporte técnico premium	• 24/7 Suporte por telefone de entrada • Suporte ao desenvolvedor do Impacto • Tempo de resposta de casos aprimorado

Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador

Revise e aprove o acesso às atividades de iniciativa e acelerador usando **Gerenciar permissões** .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver iniciativas pendentes e aceleradores que exigem a concessão de permissões, uma mensagem será exibida na página inicial do Impacto para a qual você será direcionado **Gerenciar permissões** .



A tabela a seguir contém status e ações de consentimento disponíveis.

Status	Descrição	Ações Disponíveis
Pendente	Uma atividade solicitada está aguardando aprovação para ser iniciada	• **Aprovar** • **Recusar**
Aceitas	Uma iniciativa ou acelerador solicitado foi aprovado e pode ser iniciado. Um autorizador de permissões pode revogar a permissão.	**Revogar permissão** : O usuário não poderá iniciar a iniciativa.
Recusadas	Uma iniciativa ou acelerador solicitado foi recusado e não pode ser iniciado	**Atualizar permissão** : Conceda permissão à atividade para confirmar a permissão.

Tradução automática

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

Ambientes restritos e protegidos

Como parte de nossa missão de oferecer continuamente a melhor experiência ao cliente e como parte da evolução dos pacotes de impacto, determinados resultados de impacto, aceleradores de impacto ou outros componentes de impacto exigem termos e condições suplementares devido à maneira como operam.

Setor Público dos EUA (USPS)

Os Aceleradores do Setor Público dos EUA fornecem aos clientes do Setor Público dos EUA uma opção para aproveitar aspectos desses Aceleradores sem a necessidade de aceitar os termos suplementares ou em cenários em que um ambiente pode ter restrições de facilidade de serviço.

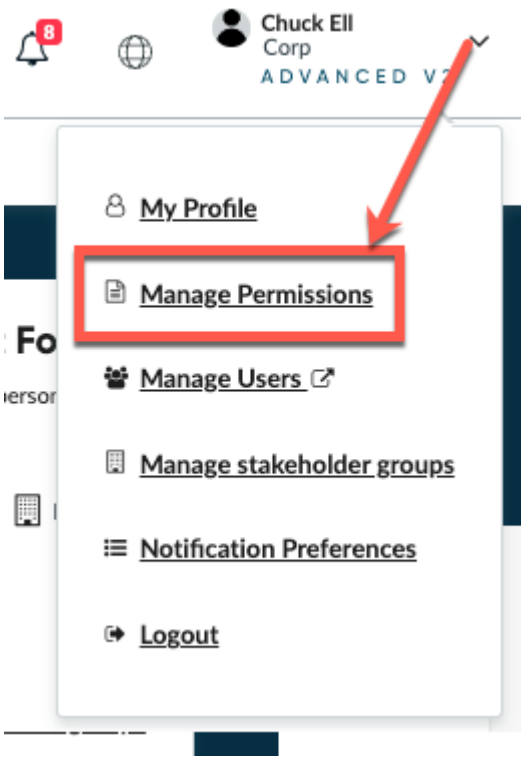
Aceleradores que oferecem USPS versões específicas são indicadas no subcatálogo específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: Autorizador de permissões de impacto

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Perfil do <Your>** > **Gerenciar permissões** ou selecione **Gerenciar permissões** na faixa da página inicial.



Gerenciar permissões é aberto e você pode filtrar a lista inserindo o nome da atividade de impacto em **Pesquisa** ou por **Consentimentos** status.

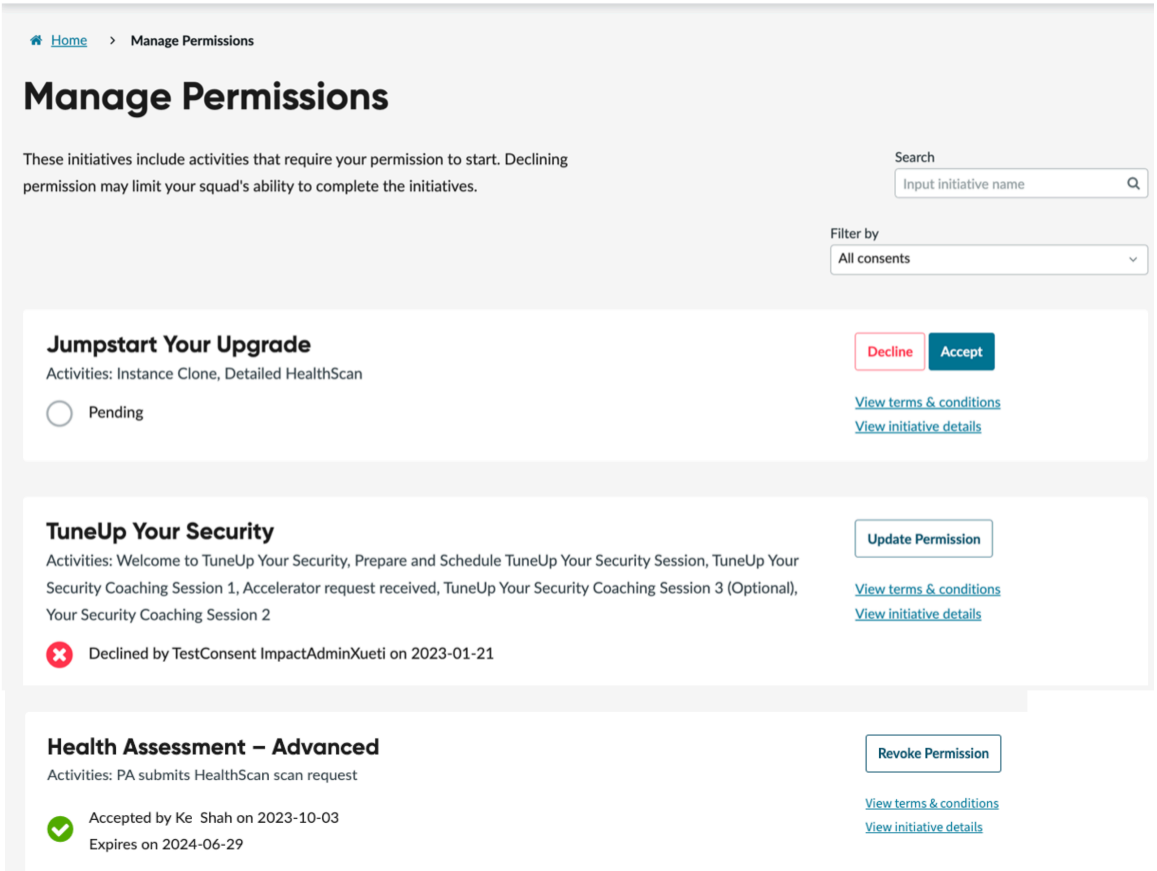
2. Gerencie registros de permissão de atividade nesta página.

Tradução automática

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

a. Selecione **Atualizar permissão** ou **Revogar permissão** Para mudar as permissões de um Acelerador ou Iniciativa, se recusado ou aprovado anteriormente.

b. Selecione **Aceitar** ou **Recusar** para aprovar ou negar uma solicitação pendente.



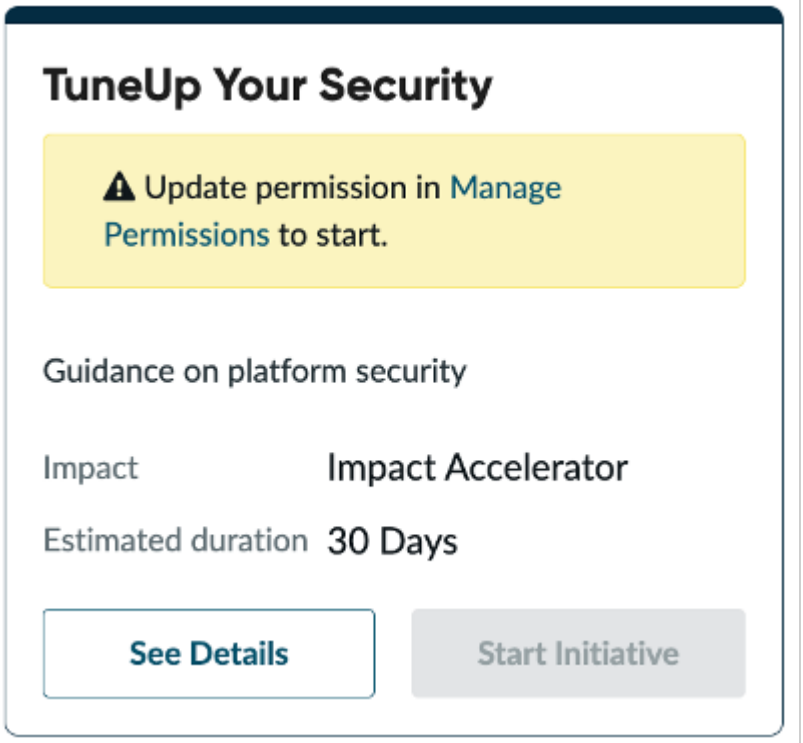
O que Fazer Depois

Depois que a permissão for concedida, o Acelerador ficará ativo para que os usuários iniciem.

Tradução automática

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

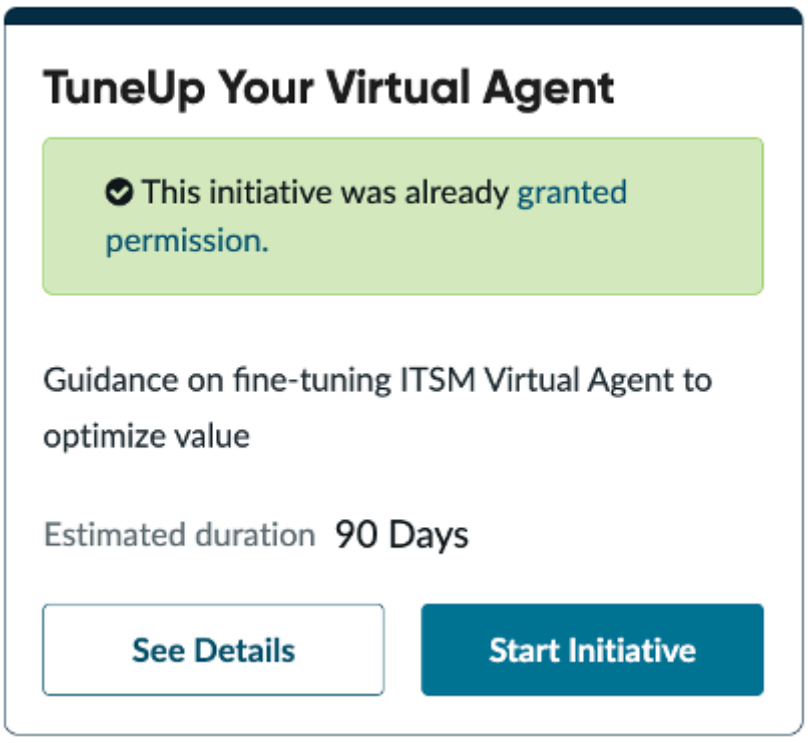
Os aceleradores que exigem permissões adicionais solicitam para atualizar as



permissões.

Os aceleradores que receberam permissões serão exibidos como tal.

A opção para **Iniciar iniciativa**fica



disponível.

Solicitar um Accelerator

Dependendo do pacote de impacto que você assinou, você pode solicitar e consumir um número designado de Aceleradores de impacto simultâneos.

Antes de Iniciar

Para obter detalhes sobre Aceleradores disponíveis, consulte Catálogo do acelerador.

Tradução automática

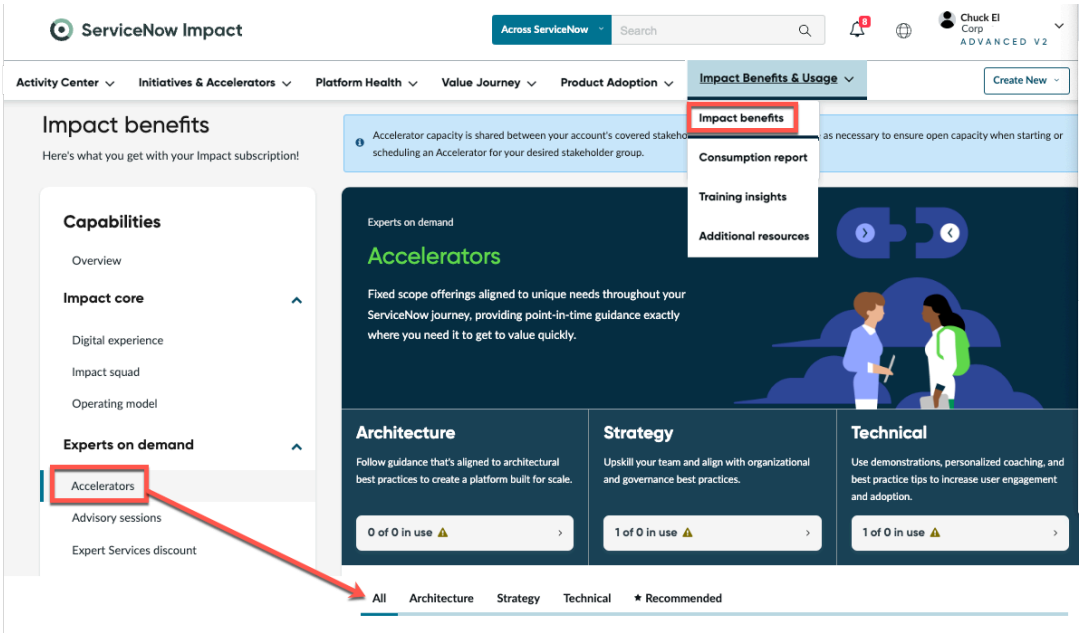
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Alguns Aceleradores exigem termos e condições adicionais e são oferecidos de acordo com o aplicável Descrição do acelerador de impacto . Para Aceleradores que exigem consentimento, os termos e condições devem ser aceitos do **Gerenciar permissões** menu. Para obter mais informações, consulte Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador.

Função necessária: Responsável pela plataforma de impacto

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Impacto Benefícios e uso** > **Benefícios do impacto** > **Capacidades** > > **Especialistas sob demanda** > > **Accelerators**.



2. Selecione **Aceleradores** em **Especialistas sob demanda** à esquerda **.** menu.
   Cada bloco Acelerador contém uma breve descrição e a disponibilidade de Aceleradores com barras de consumo individuais. Detalhe para obter detalhes adicionais sobre a disponibilidade.
3. Selecione um Acelerador.

   Para obter informações adicionais sobre Aceleradores, consulte Catálogo do acelerador.

   A página de detalhes do Acelerador é aberta.
4. Selecione **Começar** ou **Somente programação** .
   Se os slots disponíveis estiverem preenchidos, **Somente programação** Aparece para adicionar o Acelerador à Lista de iniciativas/Roadmap a ser iniciado posteriormente.
5. Preencha o formulário e selecione **Concluir configuração** .
   O formulário Configurar iniciativa é exibido. O Acelerador em andamento atualiza o status no bloco e é exibido no Iniciativas e aceleradores lista.

> **Nota:** Um Autorizador de permissões de impacto concederá ou negará a solicitação para iniciar a iniciativa. Consulte Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador para obter informações adicionais.

Recursos Adicionais

Acesse os recursos da ServiceNow disponíveis para você, incluindo estudos de caso, oportunidades de aprendizado, suporte ao desenvolvedor, Now Community, e muito mais.

Tradução automática

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

Visão geral dos recursos

A seção Recursos é o seu balcão único para revisar e descobrir os recursos que sua assinatura de impacto apresenta a você.

Seções de Recursos

Seção	Detalhes da seção
Conteúdo em destaque	Apresenta uma seleção fácil de usar de maneiras de descobrir e revisar os recursos mais críticos para o sucesso
Explore os produtos e serviços da ServiceNow	Mostra uma seleção estendida de recursos para aprimorar ainda mais sua experiência de impacto.

Nota: Os recursos disponíveis podem ser diferentes entre os níveis de assinatura de impacto

Resumo de impacto

Receba atualizações mensais personalizadas na forma de Resumo de impacto.

O resumo de impacto é gerado automaticamente na segunda terça-feira de cada mês e oferece um snapshot personalizado de consumo de impacto com conteúdo selecionado de gerentes de suporte ao cliente (CSMs) sobre produtos da ServiceNow e conteúdo do impacto. Com curadoria manual de conteúdo por uma equipe de boletim CSM, com base nos tópicos optados pelo Impact Squad e nas estatísticas de consumo detalhadas, reconheça e celebre a jornada do impacto todos os meses. Acesse seus objetivos e melhore a integridade da plataforma, a adoção de produtos e aumente o valor realizado.

Integração da Central de administração

Acesse a Central de administração do Impacto que permite que administradores e proprietários de instância recebam orientações e recomendações de adoção de autoatendimento para simplificar a instalação da aplicação.

Consulte mais informações em Central de administração .

Gestão de usuários de impacto

Impacto IDI os administradores podem criar, exibir e gerenciar seus usuários com a Gestão de usuários de impacto.

Antes de Iniciar

Nota: Consulte Funções de usuário no Impacto Para obter informações sobre permissões de função de impacto.

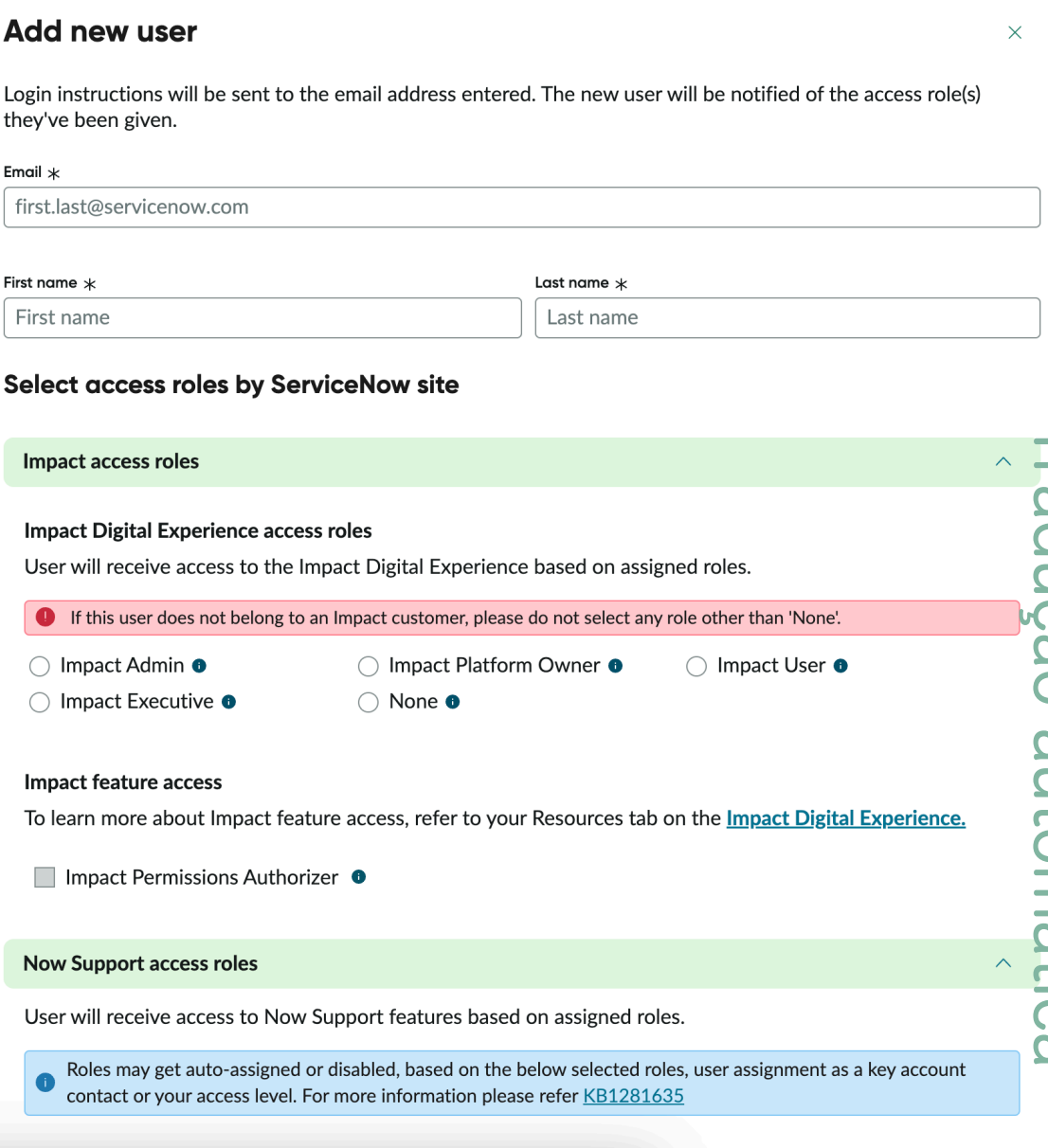
Função necessária: Administrador de impacto

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Menu de perfil do usuário** > **Gerenciar usuários**.
2. Selecione **Adicionar novo**



usuário.

3. Insira as informações relevantes, incluindo:
   - E-mail do usuário (obrigatório)
   - Nome e sobrenome do usuário (obrigatório)
   - Impact função
   - Impact acesso ao recurso
   - Função de acesso da ServiceNow University
4. Selecione **Enviar**.
   O novo usuário é criado.

Edite uma função para um usuário de impacto

Atualize uma função para uma função de usuário de impacto após a atribuição inicial.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador de impacto

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Menu de perfil do usuário** > **Gerenciar usuários**.
2. Na seção Sites da ServiceNow, acesse o bloco Impacto da experiência digital.
3. Selecione **Exibir todos os usuários** .
4. Insira o nome dos usuários no **Pesquisar usuários** campo.
5. Selecionar **Ações** > **Editar função(ões)**.
6. Edite a função do usuário e acesse adequadamente.

   Nota: Consulte Funções de usuário no Impacto Para obter detalhes sobre qual função atribuir ao usuário para o nível de acesso apropriado no Impacto.

7. Selecione **Confirmar** .
   - Uma mensagem de confirmação será exibida e você retornará para a página Usuários da empresa.
   - Um e-mail será enviado para o usuário com informações sobre como fazer login no Impact.

Remover permissões do usuário de impacto

Remova as permissões que você atribuiu a um usuário de impacto se esse usuário não tiver mais acesso ao impacto.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador de impacto

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Menu de perfil do usuário** > **Gerenciar usuários**.
2. Na seção Sites da ServiceNow, acesse o bloco Impacto da experiência digital.
3. Selecione **Exibir todos os usuários** .
4. Insira o nome dos usuários no **Pesquisar usuários** campo.
5. Selecionar **Ações** > **Editar função(ões)**.
6. Edite a função do usuário para **Nenhum** .

   Nota: Consulte Funções de usuário no Impacto Para obter detalhes sobre qual função atribuir ao usuário para o nível de acesso apropriado no Impacto.

7. Selecione **Confirmar** .
   Uma mensagem de confirmação será exibida e você retornará à página Usuários.

Mobile Executive Experience

O Mobile Impact Executive Experience permite que os executivos do cliente acessem o impacto de qualquer lugar no navegador para celular.

Tradução automática

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

Mobile Executive Experience

A experiência executiva móvel permite que o CXO:

- Visualize rapidamente o desempenho da organização, com foco no valor que eles obtiveram de seus objetivos.
- Remove as camadas de detalhes fornecidas à persona do proprietário da plataforma, para que o executivo não precise gastar tempo procurando as informações importantes para ele.

Nota: Esta experiência só está disponível para usuários com a função executiva.

Aplicação da loja de impacto

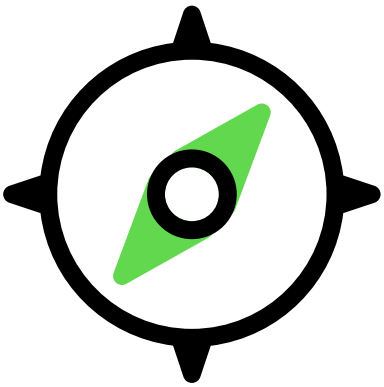
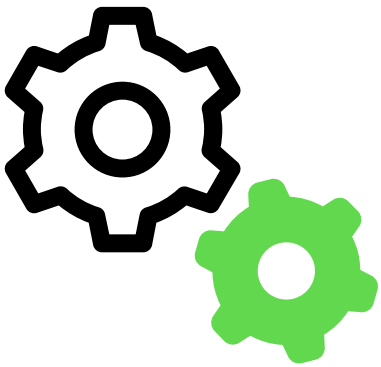
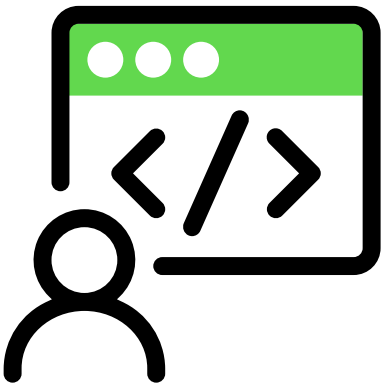
. Aplicação Impact da Store, um portal centralizado e interativo no qual você pode acessar seu Impact Ferramentas e benefícios estão disponíveis diretamente por meio da sua instância da ServiceNow, além do Instância de envio do Impact, Anteriormente o portal Impacto Digital Experience.

Importante: Se você for um Impact e migraram do Instância de envio do Impact você terá um diferente Impact Store App Experience para acessar recursos que ainda não foram migrados.

Assista ao vídeo de visão geral do impacto para começar a usar Aplicação Impact da Store.

https://url.us.m.mimecastprotect.com/s/LWvqCR6VlBfnyj1myF9f8i1xSv_?domain=player.vimeo.com

Iniciar

Explorando	Configurando	Usando
		
Saiba mais sobre os conceitos e recursos da aplicação da Impact Store.	Instale e configure a aplicação do Impact Store.	O aplicativo da loja de impacto é um portal interativo no qual você pode acessar suas ferramentas e benefícios.

Tradução automática

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

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Impact em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar a aplicação da loja de impacto

ServiceNow A aplicação da Impact Store personaliza sua jornada de transformação digital e acelera o tempo de retorno do investimento integrado ao seu ServiceNow AI Platform e seu Instância de envio do Impact.

Visão geral da aplicação da loja de impacto

ServiceNow O Impacto é um produto de sucesso do cliente que ajuda você a aproveitar o poder da plataforma de IA para a transformação de seus negócios. O Impacto fornece o suporte e a experiência para:

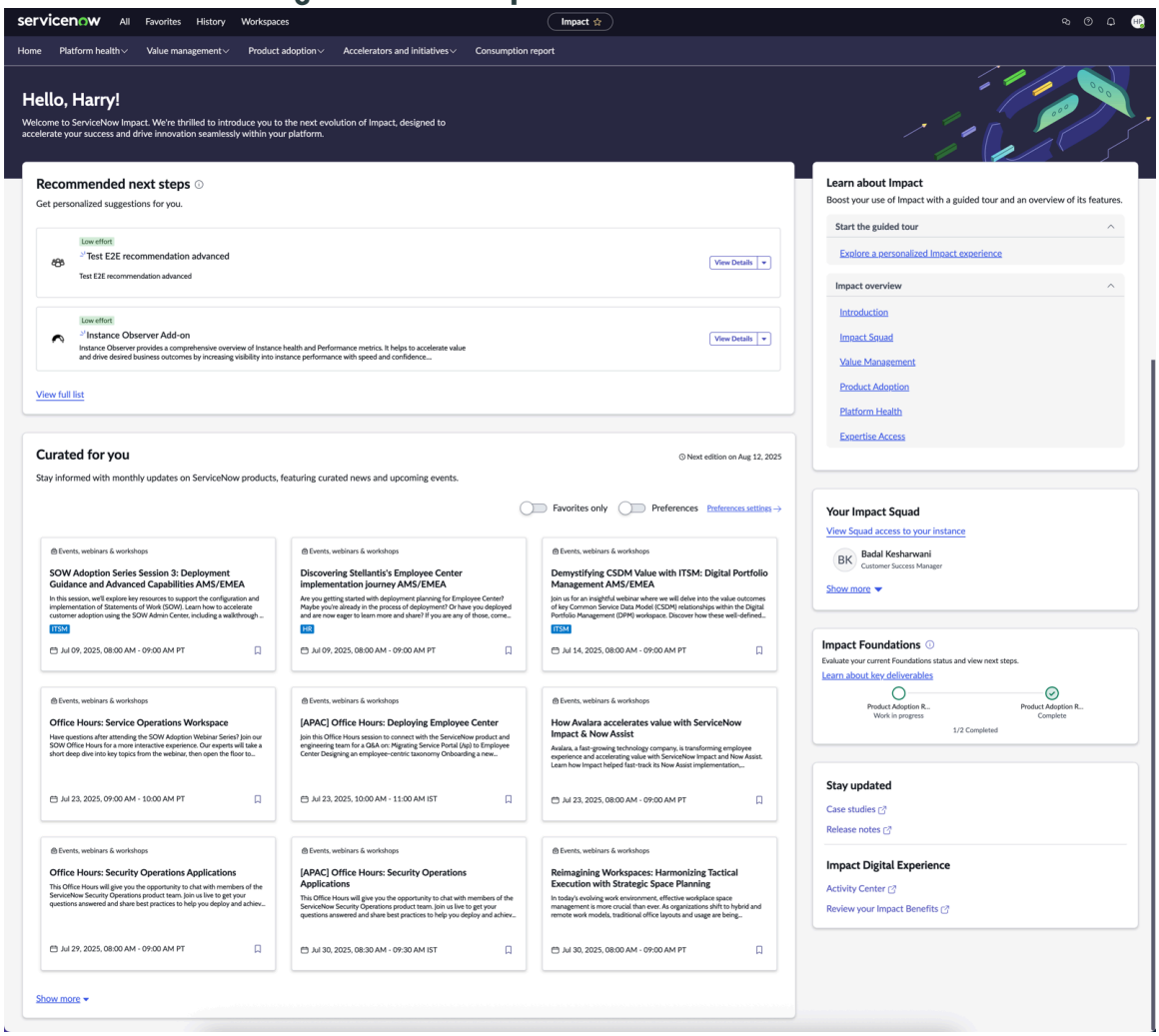
- Adotar ServiceNow Produtos, incluindo o Now Assist, e medem seu valor
- Obtenha acesso a orientação especializada (técnica, estratégica) e recomendações personalizadas
- Mantenha uma plataforma de alto desempenho pronta para crescimento
- Melhore a continuidade dos negócios com suporte técnico 24x7

Acompanhe o andamento em relação aos seus resultados, compartilhe informações e comparações de benchmark do setor e tome decisões orientadas por dados para otimizar sua jornada de transformação digital diretamente da sua instância. Habilite o gerenciamento proativo da qualidade, conformidade e desempenho da instância com a Integridade da plataforma. Use os Links rápidos para acessar ferramentas e benefícios adicionais em seu Instância de envio do Impact aplicação.

Tradução automática

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

Armazenamento da Página Inicial do Impacto



Nota: Os dados aparecem na página inicial do Impacto quando a configuração é concluída. Siga as instruções na tela para concluir o processo de configuração.

Impact usuários do app da store

Funções de impacto e descrições para Impact app da store

Função	Descrição
Impact Administrador	• Responsável por configurar o. Impact app da store • Configura a integração com Impact IDI • #Atribui funções a usuários e grupos • Tem acesso completo de criação, leitura, atualização e exclusão a todas as tabelas em Impact aplicações

Tradução automática

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

Funções de impacto e descrições para Impact app da store

Função	Descrição
Impact Proprietário da plataforma	• Tem acesso completo de criação, leitura, atualização e exclusão a todas as tabelas em Impact aplicações • Não é possível configurar, configurar integração ou atribuir funções a usuários ou grupos • Pode solicitar serviços como Aceleradores e sessões de consultoria
Impact Proprietário do portfólio	• Tem acesso completo de criação, leitura, atualização e exclusão a todas as tabelas nas aplicações de impacto • Não é possível configurar, configurar integração ou atribuir funções a usuários ou grupos • Pode solicitar serviços como Aceleradores e sessões de consultoria
Impact Executivo	• Responsável por definir as estratégias de tecnologia de longo prazo para sua organização • Tem acesso de leitura a todos Impact funcionalidades • Tem acesso de leitura para exibir mapas de capacidades, roadmaps de adoção de produtos, objetivos e resultados, aceleradores e sessões de consultoria • Pode criar e atualizar conversas
Impact Usuário	• Tem acesso geral a. Impact. • Impact os usuários podem criar e atualizar conversas
Impact Autorizador de permissões	Fornece consentimento para iniciar um Acelerador

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o. Impact app da store, consulte:

- Configurando o. Aplicação Impact da Store
- Usando a aplicação Impact Store

Tradução automática

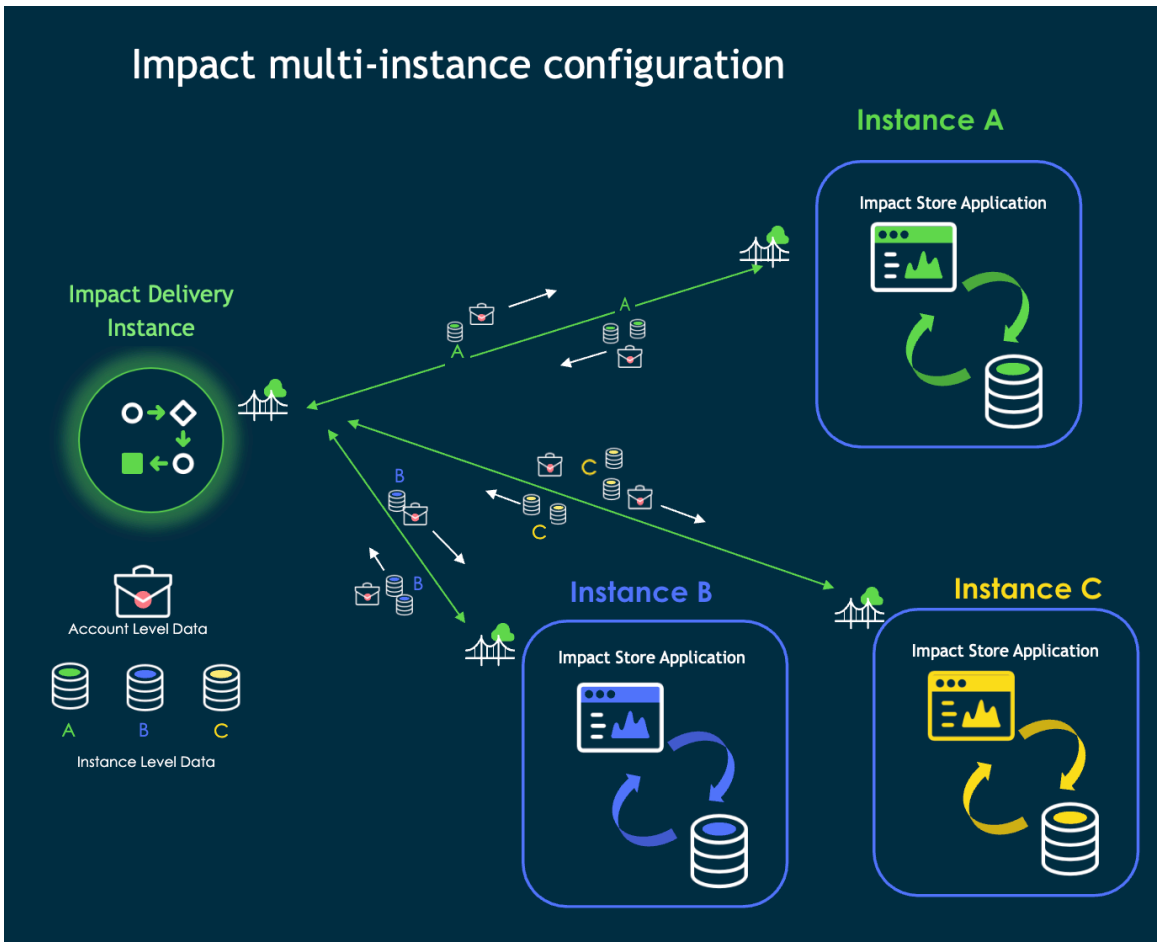
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Impact suporte a várias instâncias

O suporte a várias instâncias do permite Instância de envio do Impact para sincronizar dados com várias instâncias em que Aplicação Impact da Store instalado.

Não há necessidade de desligar as conexões iniciais para configurar conexões de instância adicionais; no entanto, as etapas de configuração e conexão devem ser executadas para cada instância que se conecta ao Instância de envio do Impact.

Dados no nível da conta são sincronizados de IDI para App da Store para o Impact e os dados no nível da instância são sincronizados no nível da instância. Por exemplo, as recomendações contêm informações no nível da conta e sincronizam a disponibilidade para todas as instâncias. Os mapas de capacidades contêm dados no nível da instância e sincronizam com cada instância individual. Consulte o diagrama para obter um exemplo de configuração de várias instâncias com Impact.



Para obter informações adicionais sobre suporte a várias instâncias, consulte Configuração de confiança da aplicação entre instâncias .

Configurando o. Aplicação Impact da Store

São descritas as tarefas necessárias para instalar e configurar o. Aplicação Impact da Store.

O registro automatizado, o método preferencial, inicia a conexão e o registro para o. Instância de envio do Impact instância do provedor em uma etapa combinada.

Nota: Os clientes regulamentados e do GCC devem realizar o registro manual. Consulte Use o registro manual para configurar a aplicação do Impact Store.

Tradução automática

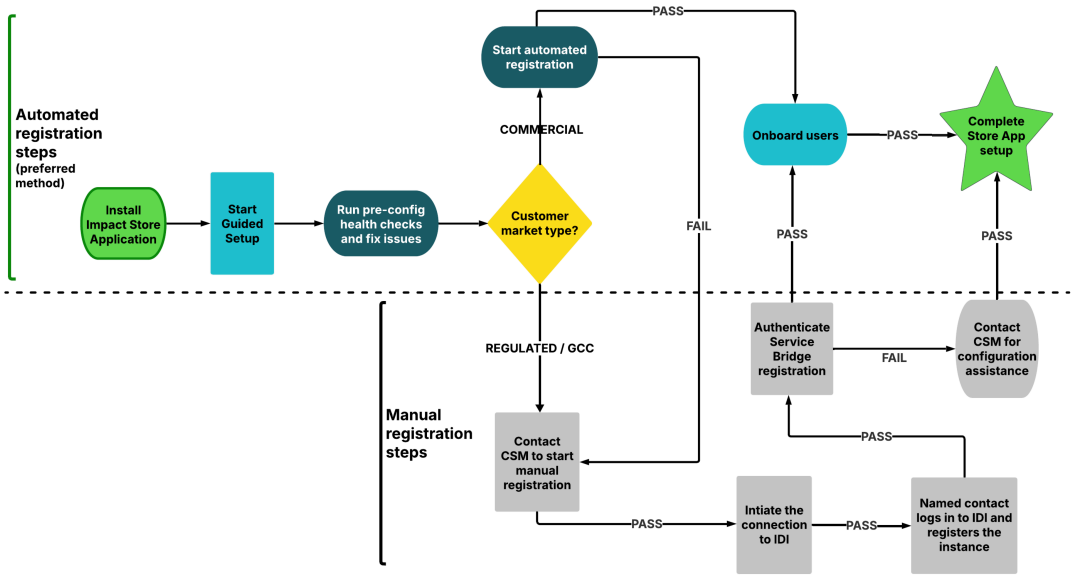
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Siga os tópicos individuais para cada etapa do registro automatizado.

1. Instale o. Aplicação Impact da Store em ServiceNow Store.
2. Use a Configuração assistida para a configuração da aplicação do Impact Store.
3. Execute verificações de integridade da instância de pré-configuração.
4. Inicie o registro automatizado na instância de entrega de impacto.

Consulte o diagrama de configuração da aplicação do Impact Store para obter uma visão geral dos processos de registro automatizados e manuais.

Aplicação Impact da Store diagrama de configuração



Usando a Configuração assistida para implementar o. Aplicação Impact da Store

A configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o. Aplicação Impact da Store em seu ServiceNow instância. Para abrir a configuração assistida do Impact, navegue até **Tudo** > **Serviços de adoção** > **Configuração assistida** > **Configurar produtos** > **Configuração do Impact Guided**.

Para mais informações, consulte Use a Configuração assistida para a configuração da aplicação do Impact Store.

Nota: As etapas de configuração e conexão devem ser executadas para cada instância para se conectar ao Instância de envio do Impact para configurações de várias instâncias. Consulte Impact suporte a várias instâncias para obter informações adicionais de configuração.

Instale o. Aplicação Impact da Store em ServiceNow Store

Siga estas instruções para instalar o. Aplicação Impact da Store.

Antes de Iniciar

- Versões compatíveis: Yokohama e Xanadu Patch 2 e superior
- Aplicação Impact da Store ServiceNow direito (sn_entitlement) versão 4.1.2 ou superior.

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

Tradução automática

Nota: Aplicações que você compra do ServiceNow Store São adicionados ao Gerenciador de aplicações automaticamente. Instale a aplicação do Gerenciador de aplicações para ativá-la em uma instância. Revise Impact lista de aplicações principal no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

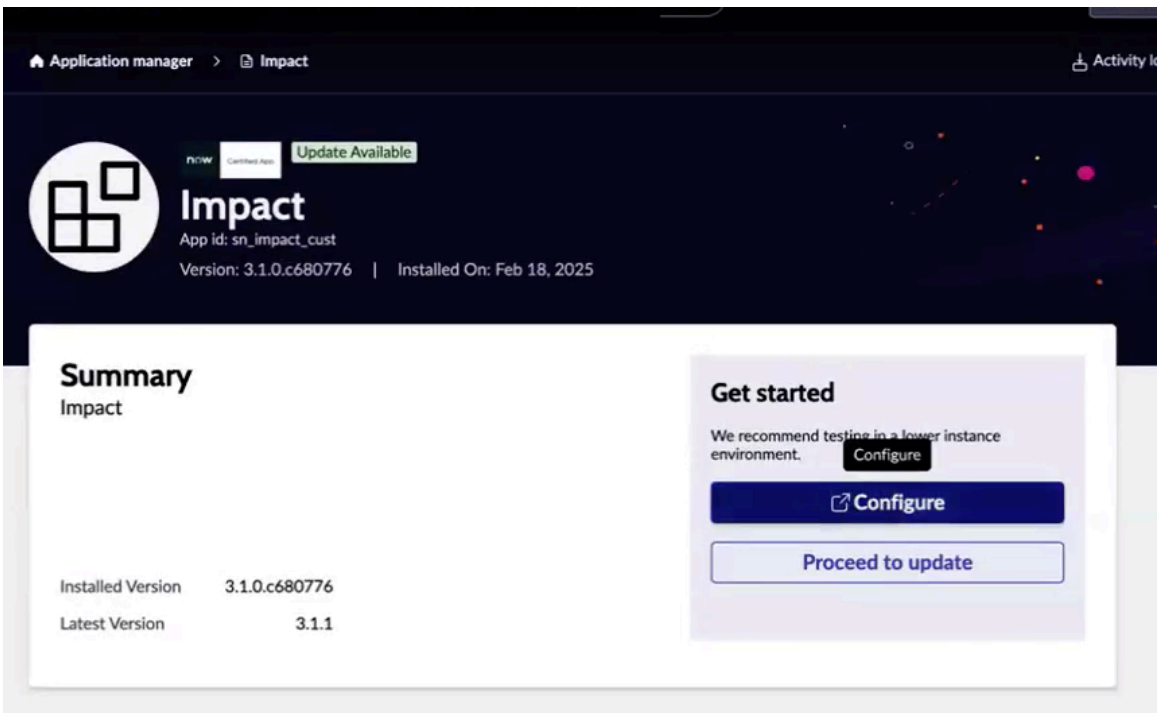
- Um administrador nomeado deve ser alocado como o contato para executar a instalação e a implementação do Aplicação Impact da Store e receber o e-mail de registro.

Função necessária: Qualquer Impact função, administrador

Procedimento

1. Navegue até ServiceNow Store.
2. Selecione **Aplicações e soluções** .
3. Localizar Impact usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Se você não conseguir encontrar a aplicação, entre em contato com Impact Esquadre para obter assistência adicional ao adquirir o. Aplicação Impact da Store.
4. Selecione **Comprar** para adquirir o. Aplicação Impact da Store.
5. Faça login na sua instância ServiceNow®.
6. Navegar até **Tudo** > **Gerenciador de aplicações**.
7. Pesquise Impact.
   Pode ser necessário atualizar a sincronização com ServiceNow Store com **Sincronizar agora** opção se Impact não é exibido na lista.
8. Selecione **Instalar** para concluir a instalação.
9. Selecione **Configurar**.



Você será redirecionado para Impact Configuração assistida.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Use a Configuração assistida para a configuração da aplicação do Impact Store.

Use a Configuração assistida para a configuração da aplicação do Impact Store

Usar Impact Configuração assistida para seguir uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar a aplicação da loja de impacto no seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Você estabelecerá e verificará sua conexão entre a aplicação da Impact Store e a. Instância de envio do Impact IDI para sincronização e migração de dados.

Você pode retornar às várias etapas da configuração se não concluir a configuração inteira de uma só vez. Conforme cada etapa é concluída com sucesso, o status é atualizado para Concluído. As tarefas subsequentes são bloqueadas até que a etapa anterior seja concluída.

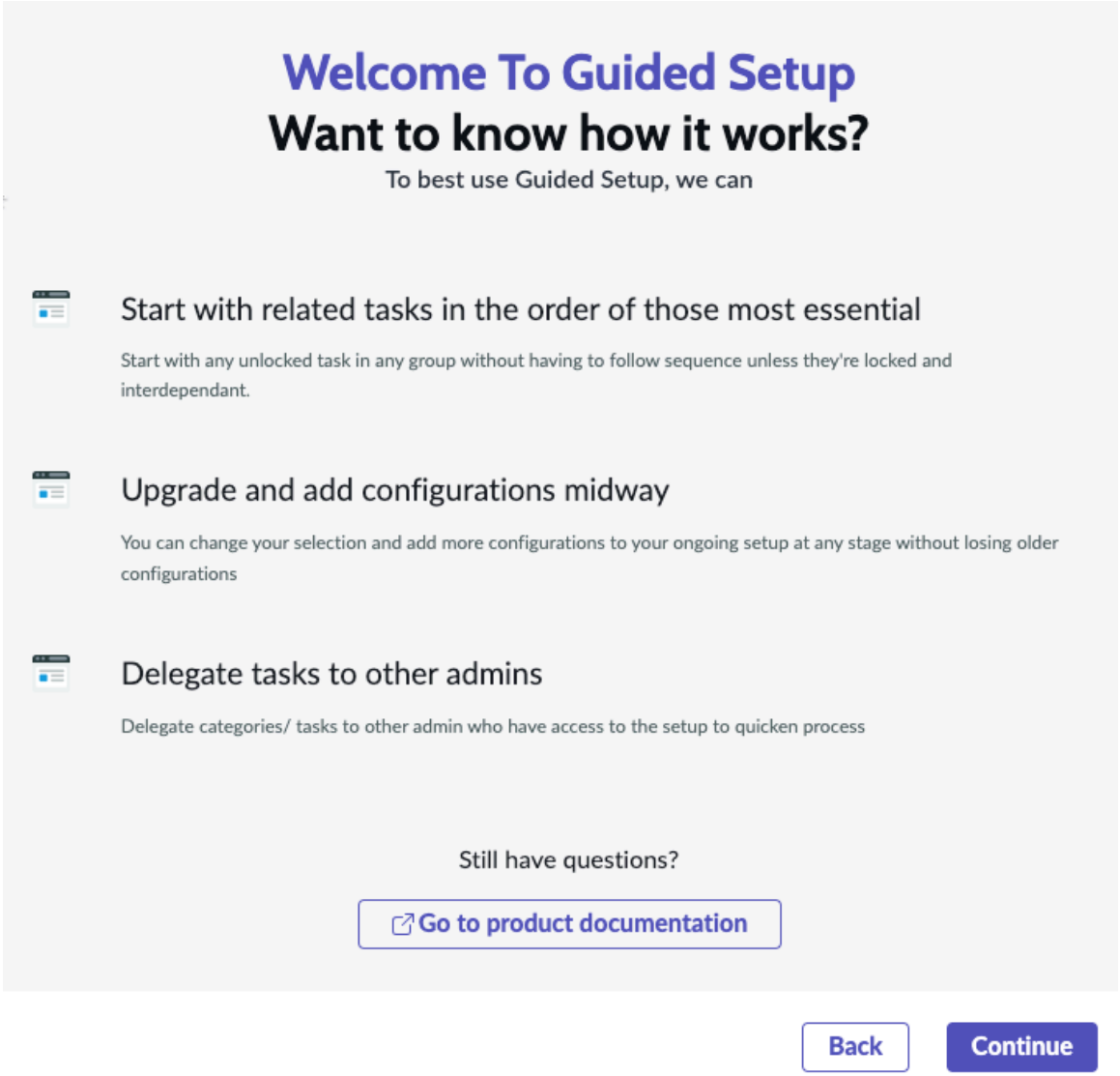
Função necessária: Função de administrador de impacto ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Configuração assistida**.
   . Impact A página de visão geral da Configuração assistida é exibida com informações adicionais sobre o processo de configuração. Para obter mais informações, consulte Configuração assistida .

Tradução automática

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

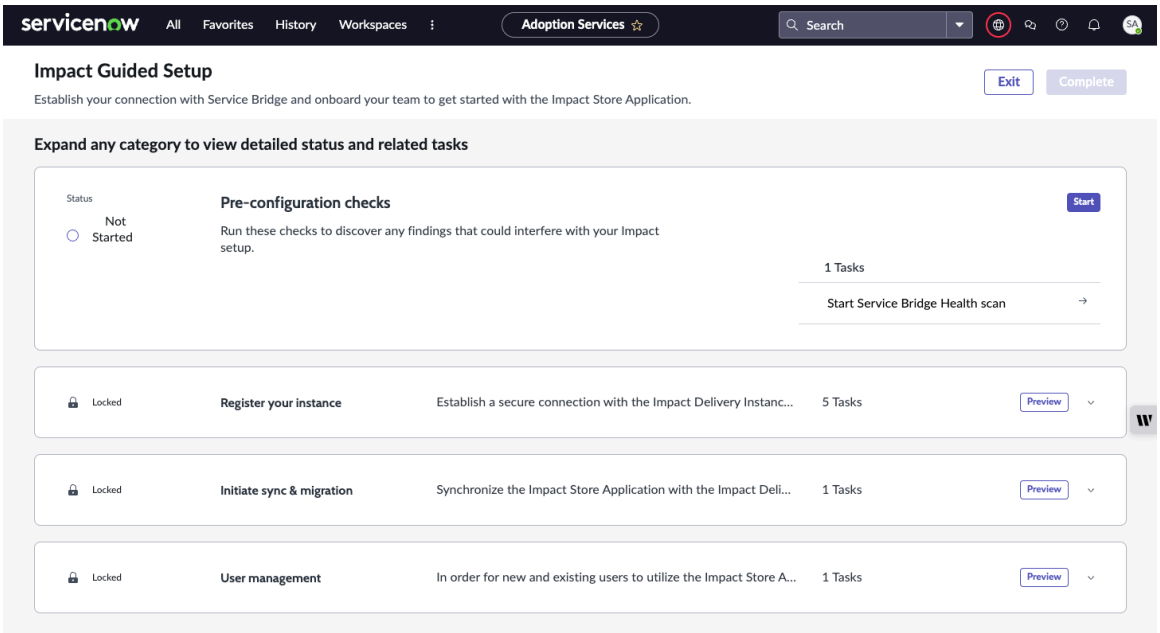


2. Selecione **Continuar** para passar para a próxima etapa.
   A pré-check-list é exibida para resumir as etapas de conexão.
3. Selecione **"Primeiros passos"**.

Tradução automática

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

As etapas de configuração são exibidas nas seções de categoria. Você pode expandir uma categoria para exibir detalhes e tarefas relacionadas. Depois que as tarefas de cada seção forem concluídas, a próxima seção de tarefa será desbloqueada para continuar a configuração.



O que Fazer Depois

Execute verificações de integridade da instância de pré-configuração

Execute verificações de integridade da instância de pré-configuração

Rastreie erros em transações recentes, veja o status da conexão, execute verificações de integridade e receba recomendações para melhorar a integridade do Impact Instância para conexão com o Service Bridge.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba e diagnostique erros e siga as etapas fornecidas para resolver os erros. Cada registro de erro fornece os seguintes detalhes:

- Uma descrição detalhada do erro
- Motivo do erro
- Etapas para resolver o erro

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Configuração** > **Configuração assistida**.
   A página Visão geral da Configuração assistida é exibida.
2. Selecione **Continuar**.
3. Na seção Tarefa de Verificações de pré-configuração, selecione **Inicie a verificação de Integridade da Ponte de serviços** .
   O menu Atividades e um painel de descrição são exibidos com detalhes sobre como navegar pela verificação.
4. No menu Atividades, selecione **Inicie a verificação de Integridade da Ponte de serviços** .
5. Selecione **Executar verificação de pacote** Na página Pré-integração do Service Bridge.
   A janela Verificar pacotes agora é aberta e solicita o escopo de destino da verificação.
6. Selecione **Instância completa** opção de verificação de destinos.

Tradução automática

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

7. Selecione **Executar verificação** .
   Uma barra de andamento é exibida com as informações de resumo da verificação.
8. Selecione **Ir para Resultado** após 100% das verificações serem concluídas.
9. Na guia Descobertas da verificação, abra o link na coluna Tarefa para exibir detalhes dos problemas descobertos.
   . **Painel de resultados** o link relacionado exibe uma exibição de painel dos resultados da verificação.
10. Trate os itens da tarefa na descrição da tarefa de verificação e consulte a Documentação de erros conhecidos na seção Anotações para obter informações para ajudá-lo com soluções para a tarefa.

> ⚠ **Aviso:** Se houver problemas restantes na guia Descobertas da verificação, entre em contato com Impact CSM antes de continuar a registrar seu Aplicação Impact da Store.

11. Feche as Verificações de pré-configuração e retorne à Configuração assistida para continuar registrando sua instância.

O que Fazer Depois
Consulte Inicie o registro automatizado na instância de entrega de impacto para prosseguir com a configuração.

Inicie o registro automatizado na instância de entrega de impacto

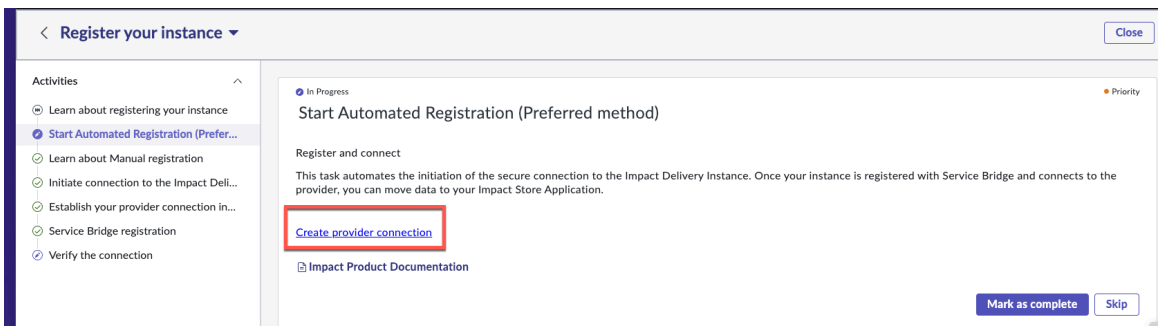
O processo de registro automatizado simplifica o processo de configuração e conecta seu Aplicação Impact da Store com dados do Instância de envio do Impact.

Antes de Iniciar
Execute verificações de integridade da instância de pré-configuração antes deste procedimento.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O registro automatizado inicia e estabelece a conexão com o. Instância de envio do Impact, a instância do provedor, em uma etapa combinada. A primeira tarefa, Saiba mais sobre como registrar sua instância, é uma visão geral dessas etapas.

Função necessária: administrador, uma função de impacto

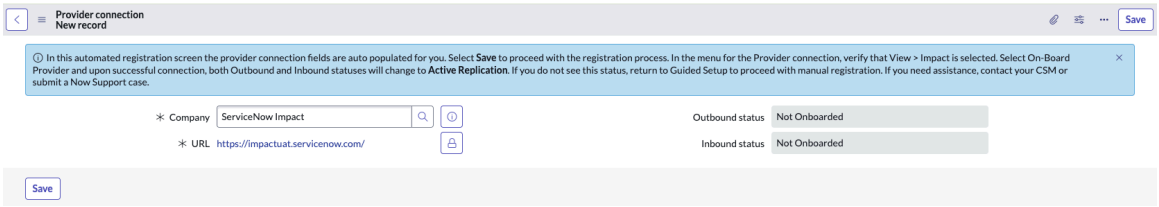
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Configuração** > **Configuração assistida** > **Registre sua instância** .
2. Selecione **Iniciar registro automatizado (método preferencial)** para se registrar e conectar ao Instância de envio do Impact.
3. Selecione **Criar conexão do provedor** .



O registro de conexão do provedor é iniciado e os campos serão preenchidos.

Tradução automática

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



Campo	Descrição
Empresa	ServiceNow Impact pré-preenchido
URL	A URL da instância do provedor de impacto é preenchida previamente.
Status de saída	○ Não integrado: Status antes que uma conexão bem-sucedida e o registro sejam concluídos. ○ Replicação ativa: Status com conexão e registro bem-sucedidos.
Status de entrada	○ Não integrado: Status antes que uma conexão bem-sucedida e o registro sejam concluídos. ○ Replicação ativa: Status com conexão e registro bem-sucedidos.

4. Selecione **Salvar** para continuar.

O que Fazer Depois

Com conexão e registro bem-sucedidos, consulte Use a Configuração assistida para integrar usuários à aplicação da loja de impacto.

⚠ **Aviso:** Se o registro automatizado for interrompido ou não for concluído com sucesso, entre em contato com Impact Gerente de sucesso do cliente para obter assistência adicional. Em alguns casos, você pode ser instruído a continuar com o processo de registro manual. Consulte Inicie a conexão com Instância de envio do Impact com registro manual para registro manual.

Use o registro manual para configurar a aplicação do Impact Store

O registro manual geralmente é usado por usuários avançados ou para obter suporte à configuração do seu Esquadrão de Impacto. Os clientes regulamentados e do GCC também devem usar o registro manual.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

⚠ **Aviso:** Se o registro automatizado falhar, entre em contato com seu Esquadrão de Impacto, pois essas etapas de configuração manual também podem falhar ao concluir com sucesso.

Função necessária: administrador, qualquer função de impacto

Procedimento

1. Conclua todas as etapas:
   a. Inicie a conexão com Instância de envio do Impact com registro manual.
   b. Use o registro manual para estabelecer a conexão com a instância do provedor Com registro do Service Bridge
2. Em Iniciar sincronização e migração, conclua **Migração de dados** tarefa da qual migra dados IDI Para a aplicação da loja de impacto.

Tradução automática

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

Inicie a conexão com Instância de envio do Impact com registro manual

Estabeleça uma conexão entre o. Aplicação Impact da Store e o. Instância de envio do Impact para permitir a troca de dados.

Antes de Iniciar

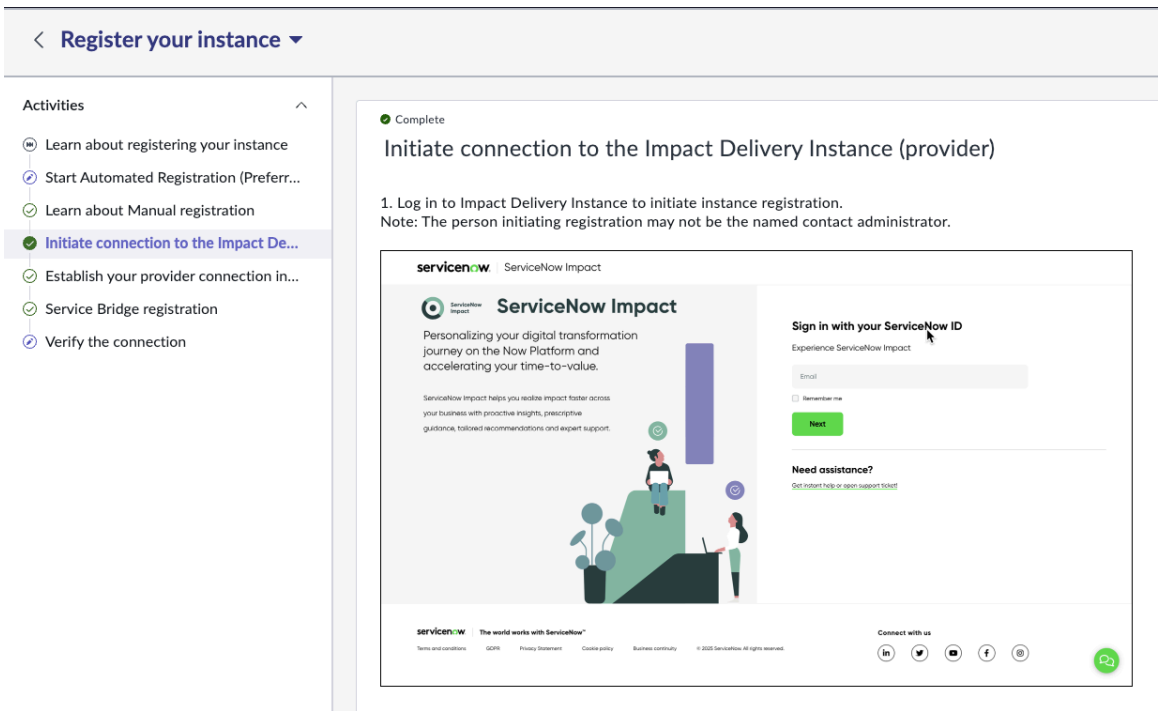
Importante: Um administrador de contato nomeado deve ser alocado para executar a instalação e a implementação do Aplicação Impact da Store. A pessoa que inicia o registro pode não ser o administrador de contato nomeado.

- O administrador de contato nomeado deve ter um Impact função para ambos Aplicação Impact da Store e o. Instância de envio do Impact para configurar a integração de dados.
- O administrador de contato nomeado executa a configuração começando com um e-mail de registro enviado pelo Impact Esquadrão.
- O e-mail de registro contém um link direto para IDI formulário de conexão do provedor.

Função necessária: Uma função de impacto

Procedimento

1. Instale o. Aplicação Impact da Store em ServiceNow Store.
2. Faça login no Instância de envio do Impact para iniciar o. Aplicação Impact da Store registro de instância.
3. Navegar até **Centro de atividades** > **Registro de instância**.
   Telas detalhadas estão disponíveis em App da Store para o Impact Tarefas de registro manual.



4. Selecione **Adicionar instância** .
   A página Iniciar registro de instância é carregada.
5. Preencha o formulário.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Tipo de instância	Produção ou não produção
Instância a ser registrada	Nome da instância a ser registrada
Aplicação Impact da Store	URL para Aplicação Impact da Store **Nota:** O URL deve ser preenchido automaticamente, caso contrário, entre em contato com Impact Esquadre para obter assistência.
Contato (administrador que recebe o e-mail para concluir a configuração)	○ Administrador de contato nomeado alocado para executar a instalação e a implementação do Aplicação Impact da Store. ○ Deve ter funções de impacto para ambos IDI e o. App da Store para o Impact

6. Selecione **Iniciar registro** .
   As informações de registro são exibidas junto com o link de registro gerado. Os detalhes também são enviados por e-mail para o administrador do contato nomeado.

O que Fazer Depois

O administrador de contato nomeado fará Use o registro manual para estabelecer a conexão com a instância do provedor.

Use o registro manual para estabelecer a conexão com a instância do provedor

O administrador de contato nomeado estabelecerá uma conexão segura com o. Instância de envio do Impact(instância do provedor) usando Central de controle de serviços Now para transmitir dados com Aplicação Impact da Store.

Antes de Iniciar

Confirme Aplicação Impact da Store está instalado e a conexão com Instância de envio do Impact foi iniciado.

Um e-mail de registro com um link direto para IDI o formulário de conexão do provedor é enviado para o administrador de contato nomeado na ordem.

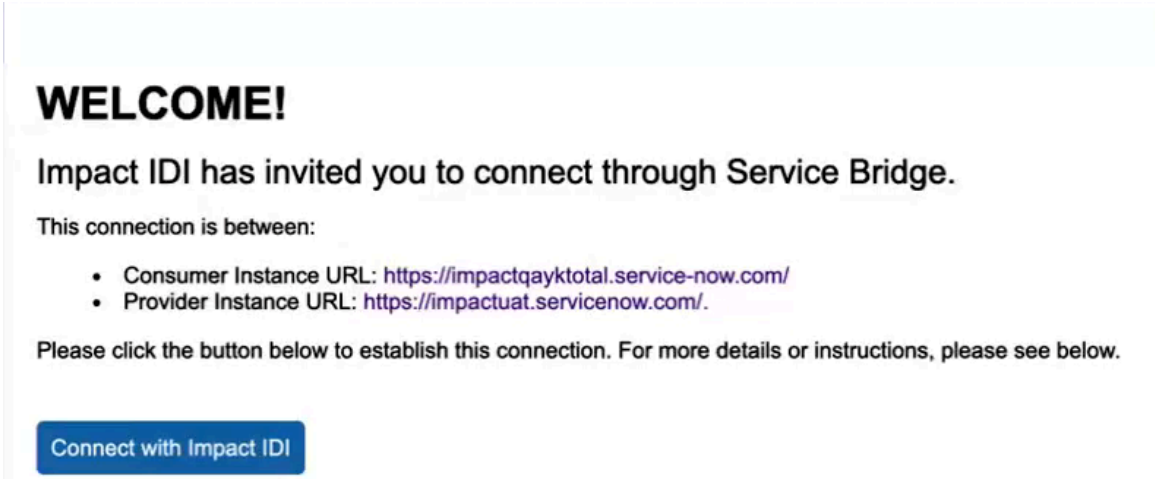
Função necessária: Qualquer função de impacto, administrador de impacto de IDI

Tradução automática

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

Procedimento

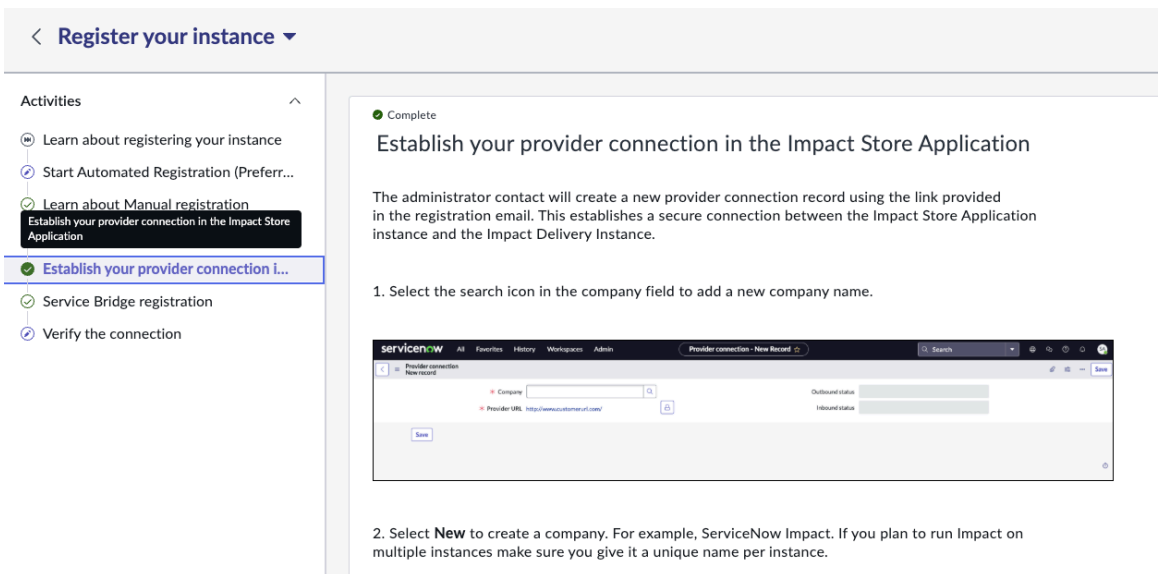
1. Abra o e-mail de boas-vindas para começar a estabelecer uma conexão entre o. Aplicação Impact da Store e o. Instância de envio do



Impact.

Nota: Se você não recebeu o e-mail de registro, entre em contato com o Time de Impacto.

2. Selecione **Conecte-se com o IDI de impacto** No e-mail de registro para ir para o formulário de conexão do provedor para iniciar a conexão entre o. Aplicação Impact da Store e o. Instância de envio do Impact. Telas detalhadas estão disponíveis em Aplicação Impact da Store etapas de registro manual.



3. Selecione ServiceNow Impact no campo empresa.

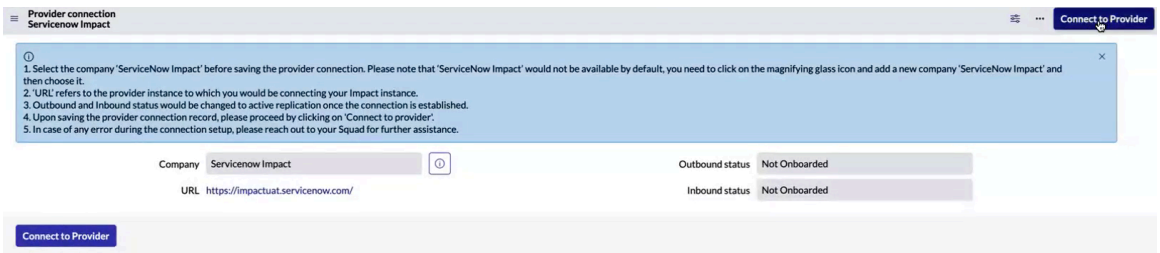
Campos de conexão do provedor

Campo	Descrição
Empresa	Se ServiceNow O impacto não está listado, adicione uma nova empresa. **Nota:** Uma nova empresa de impacto da ServiceNow é necessária para cada instância que está sendo configurada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
URL	A URL para sua aplicação da loja de impacto IDI instância do provedor preenchida previamente ao acessar a partir do e-mail de registro.
Status de saída	Status somente leitura da conexão da aplicação da loja de impacto que se comunica com o. IDI. ○ Não integrado: A integração e os dados ainda não foram conectados para sincronizar com a aplicação do Impact Store. ○ Integração ativa: A integração e os dados foram conectados com sucesso para recuperar dados de IDI Para a aplicação da loja de impacto. ○ Concluído: Integração e sincronização bem-sucedidas.
Status de entrada	Status somente leitura da conexão do seu App da Store para o Impact recebendo dados do IDI. ○ Não integrado: A integração e os dados ainda não foram importados de IDI Para a aplicação da loja de impacto. ○ Replicação ativa: A integração e os dados foram importados com sucesso de IDI para App da Store para o Impact. ○ Encerrado concluído: A integração e a sincronização foram bem-sucedidas.



4. Selecione **Salvar** para armazenar o registro.
5. No menu de opções da Conexão do provedor, verifique se a exibição está definida como Impacto.
6. Selecione **Conecte-se ao provedor** .

Nota: No menu de opções do registro Novo de conexão do provedor, verifique se Exibir > Impacto está selecionado. Esta opção só está disponível na exibição Impacto da conexão do provedor.

Nota:

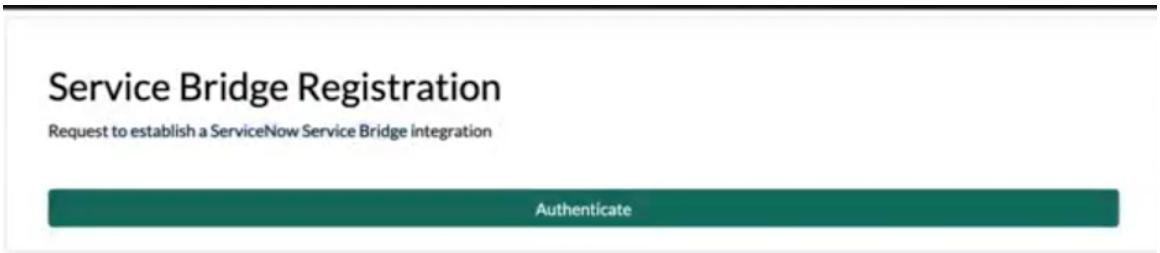
Você será redirecionado para IDI para autenticar o registro.

7. Faça login em IDI se ainda não estiver conectado.

. IDI a função de administrador é necessária para acessar as opções de registro.

Tradução automática

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

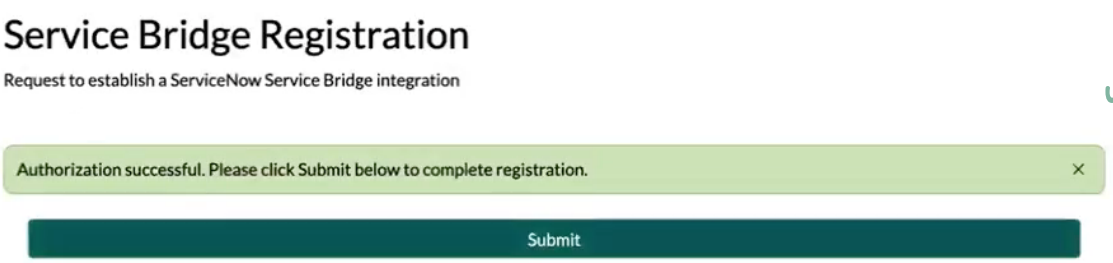


8. Selecione **Autenticar** para autorizar o processo de registro.



Você será redirecionado de volta para a aplicação da Store do Impacto, onde uma mensagem de verificação será exibida para aceitar a solicitação de autenticação.

9. Selecione **Permitir** Para confirmar a conexão entre a aplicação da loja de impacto e o. IDI.
Uma mensagem de sucesso de autorização é exibida no Central de controle de serviços página de

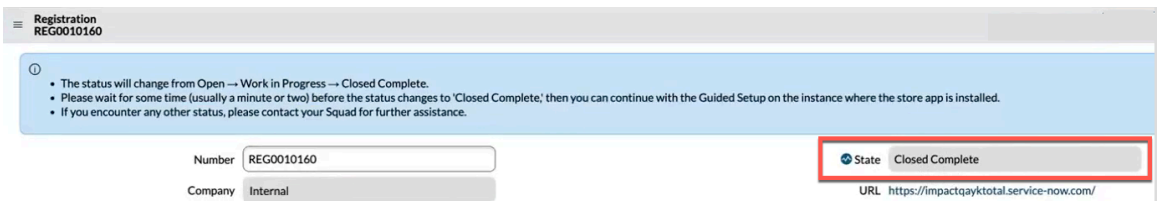


registro.

10. Selecione **Enviar** para concluir o registro.

Nota: Para obter informações sobre solução de problemas com o Service Bridge, consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1571549 .

A página de registro é carregada para a autorização. Quando o estado é atualizado para Encerrado concluído, a autorização é bem-sucedida e você pode continuar com as tarefas restantes da Configuração assistida.



Nota: A autorização e o estado podem levar vários minutos para serem atualizados.

O que Fazer Depois

Use a Configuração assistida para integrar usuários à aplicação da loja de impacto.

Use a Configuração assistida para integrar usuários à aplicação da loja de impacto

Integrar usuários novos e existentes ao Aplicação Impact da Store.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tradução automática

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

Procedimento

Em Gestão de usuários, conclua as tarefas:

a. Atribuir usuários ao grupo

b. Conheça seu pelotão

Nota: Para obter informações sobre Impact funções, consulte Explorar a aplicação da loja de impacto.

Configuração da Verificação proativa de código para a aplicação do repositório de impacto

Recursos de integridade da plataforma de impacto Verificação proativa de códigos que pode ser ativado para executar uma revisão de código em suas instâncias.

A verificação de instância única da Verificação proativa de código é compatível com ServiceNow Washington DC e posterior. A sincronização entre várias instâncias e a exibição de resultados no painel são recursos compatíveis com ServiceNow Versão Yokohama e posterior.

Verificação de instância única

Os desenvolvedores podem executar a Verificação proativa de código (PCC) em conjuntos de atualizações em instâncias de não produção para reduzir a introdução de problemas técnicos na produção. . Aplicação #Impact Health da Storeé instalado como parte do App da Store para o Impact. Para obter detalhes adicionais sobre o processo de instalação, consulte Configurando o. Aplicação Impact da Store.

Sincronização de várias instâncias

Verificação proativa de códigos Permite a sincronização entre instâncias de produção e de não produção e a exibição de resultados no painel Integridade da plataforma. Esta funcionalidade requer um relacionamento de confiança inicial entre a instância de produção e a instância de não produção identificada.

Para obter detalhes sobre a configuração, consulte Configure a Estrutura de várias instâncias para verificação proativa de código.

Importante: . App da Store para o Impact deve ser instalado em qualquer instância de não produção para conduzir verificações de código, bem como em uma instância de emissão de relatórios ou produção.

Configure a Estrutura de várias instâncias para verificação proativa de código

A configuração da Estrutura de várias instâncias explica como conectar a movimentação de dados de instâncias de não produção a instâncias de produção. O MTLS deve ser instalado e configurado para conectar instâncias de não produção a instâncias de produção para permitir movimentação e sincronização de dados. Antes de criar perfis de confiança, o gerenciamento de instâncias também deve ser configurado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tarefas a seguir resumem as etapas necessárias para instalar e configurar a Estrutura de várias instâncias para verificação de código proativa.

- Envie um Now Support tíquete para habilitar ADCv2 MTLS, se não estiver habilitado.
- Envie um Now Support tíquete para instalar o plug-in Multi-Instance Framework MTLS (com.glide.mif.mtls).

Tradução automática

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

- Faça login em instâncias de não produção e adicione os campos obrigatórios.
- Edite e crie perfis de confiança necessários na instância de produção.
- Sincronize os perfis de confiança com instâncias de não produção.

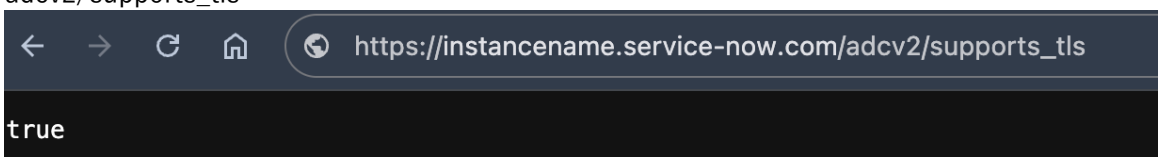
ADCv2 MTLS é necessário junto com o plug-in Multi-instance Framework MTLS (com.glide.mif.mtls) para que a sincronização de dados funcione corretamente. Consulte Configuração de confiança da aplicação entre instâncias para obter informações adicionais sobre gestão de várias instâncias.

Importante: Identifique a instância de produção primária e todas as instâncias secundárias em que a Verificação de código proativa do impacto será usada. A instância primária exibe uma exibição consolidada dos resultados de verificação de instância de não produção.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Verifique se a instância tem o ADCv2 MTLS habilitado acessando o URL: <instance>.service-now.com/adcv2/supports_tls



Valor	Ação
Verdadeiro(a)	Prossiga para a próxima etapa.
Se não for verdadeiro	Envie um tíquete para habilitar o ADCv2 MTLS. Verifique se o ADCv2 MTLS foi habilitado e prossiga para a próxima etapa.

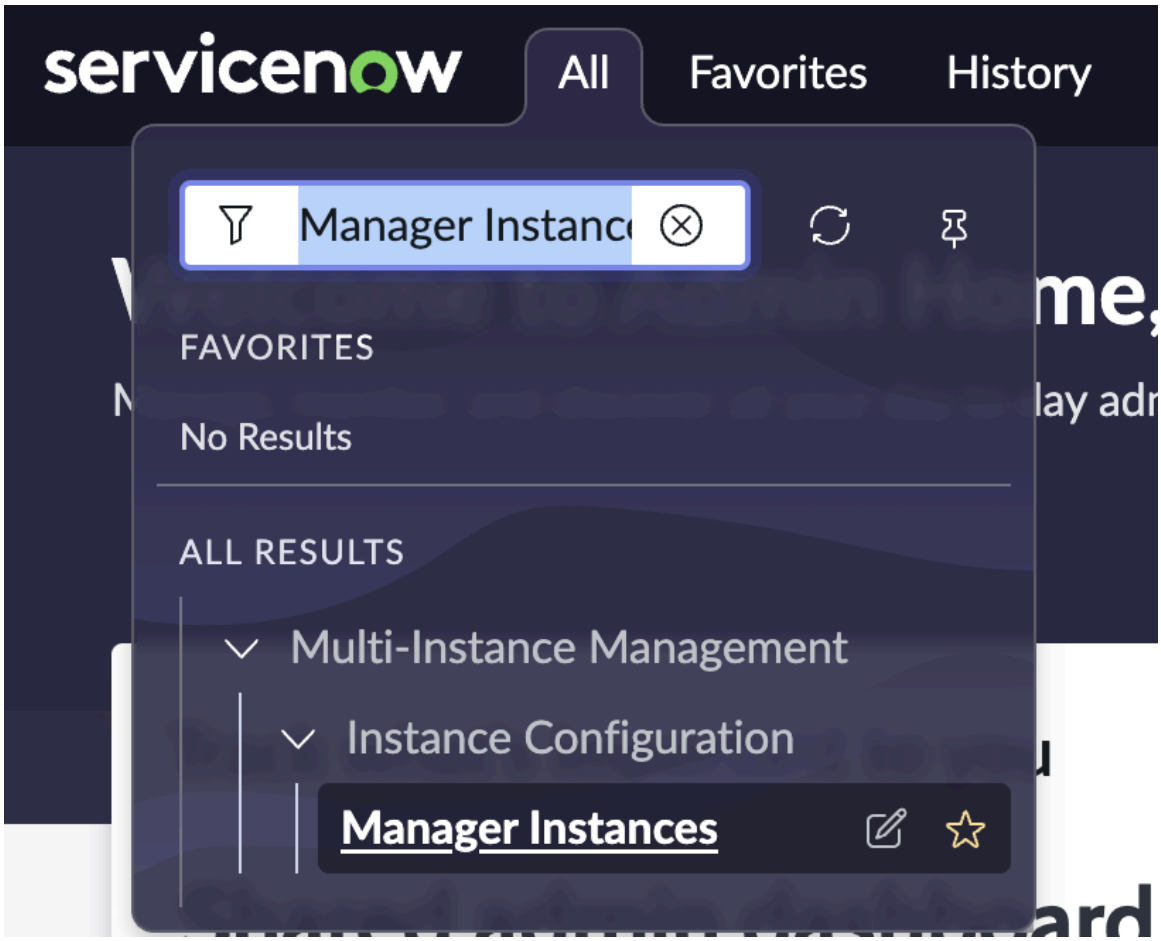
2. Envie um Now Support tíquete para instalar o. `com.glide.mif.mtls` plug-in.
3. Aguarde 24 horas após `com.glide.mif.mtls` o plug-in está instalado.
4. Repita as etapas 1 a 3 em todas as instâncias de produção e de não produção necessárias.
5. Faça login em uma instância de desenvolvimento de não produção com a função `administrador` .

   Nota: As etapas 5 a 7 são necessárias para cada instância de não produção.

6. Navegar até **Tudo** > **Gerenciamento de várias instâncias** > **Instâncias gerenciadoras**.

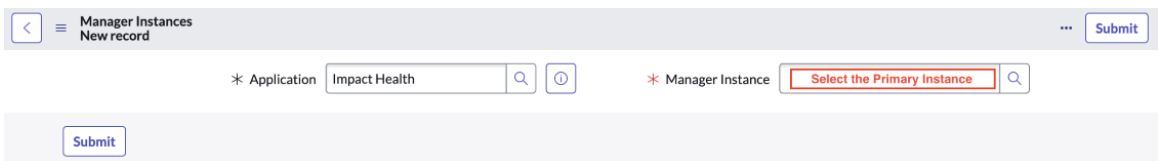
Tradução automática

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

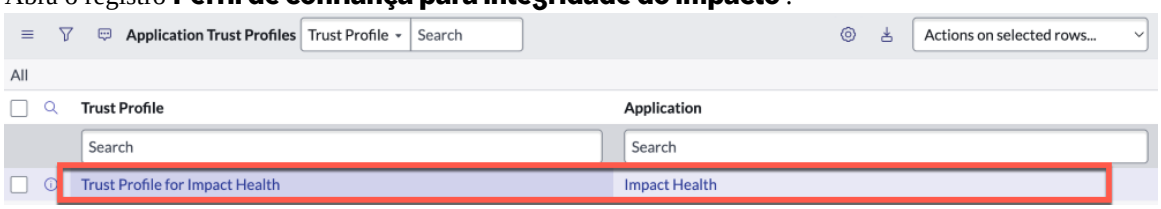


7. Crie um registro com os seguintes valores:

Campo	Valor
Aplicação	Integridade do Impacto
Instância gerenciadora	instância de produção primária>



8. Faça login na instância de produção primária como `administrador` .
9. Navegar até **Tudo** > **Gerenciamento de várias instâncias** > **Instâncias gerenciadas**.
10. Verifique se você vê um registro para cada instância de não produção para a qual a instância de produção está atribuída como gerente nas etapas anteriores.
11. Navegar até **Tudo** > **Gerenciamento de várias instâncias** > **Perfis de confiança da aplicação**.
12. Abra o registro **Perfil de confiança para integridade do impacto** .

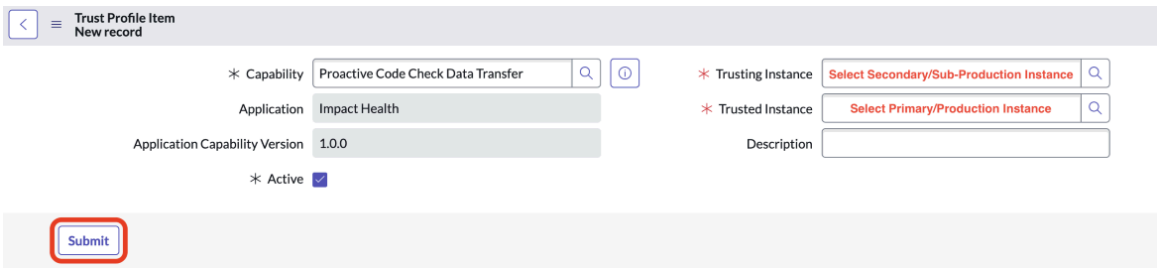


Tradução automática

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

13. Na lista relacionada Itens do perfil de confiança do MIF ativo, selecione **Novo** .
14. Preencha os campos do perfil de confiança.

Campo	Valor do campo
Capacidade	Transferência de dados de verificação proativa de código
Aplicação	Integridade do Impacto
Versão da capacidade da aplicação	1.0.0
Ativo	verdadeiro
Instância de confiança	<non-production instance1>
Instância Confiável	instância de produção primária>
Descrição	Opcional



Nota: Um perfil de confiança deve ser concluído para cada instância de não produção a ser registrada como uma instância de confiança.

15. Navegar até **Tudo** > **Gerenciamento de várias instâncias** > **Perfis de confiança da aplicação**.
16. Selecione **Perfis de confiança de sincronização** .



17. Navegar até **Tudo** > **Gerenciamento de várias instâncias** > **Instâncias de confiança**.
18. Verifique se você vê um registro para cada instância de não produção que adicionou ao seu perfil de confiança.
    Consulte Configuração de confiança básica para aplicações de sincronização de dados para obter informações adicionais.

Usando a aplicação Impact Store

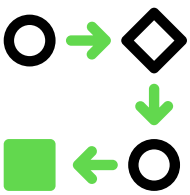
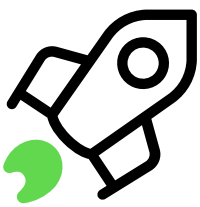
A aplicação da loja de impacto está disponível diretamente por meio de ServiceNow instância e é acessada além de Instância de envio do Impact portal.

Tradução automática

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

Impact principais recursos da aplicação da store

Opções do menu de navegação

	Menu	Detalhes
	Página inicial do Aplicação Impact da Store	Navegue até Impact Espaço do seu ServiceNow instância para explorar Impact Página inicial: • Use a check-list de progressão para integrar sua equipe. • Familiarize sua equipe com App da Store para o Impact Seguindo o Tour guiado. • Interaja com seu Impact equipe. • Receba recomendações personalizadas para as próximas etapas.
	Integridade da plataforma para a aplicação da loja de impacto	Use a ferramenta de diagnóstico que ajuda a entender a integridade atual da sua instância, identificar possíveis problemas e contratempos e tomar medidas corretivas rápidas.
	Adoção de produto para Aplicação Impact da Store	Exiba seus recursos e roadmaps de adoção de produtos para seu ServiceNow instância: • Consulte as aplicações, ou capacidades, à sua disposição para alcançar seus objetivos. • Exiba uma sequência de implementação recomendada para seus recursos organizados em fases específicas para uma implementação ideal.
	Gestão de valor para a aplicação do Impact Store	Captura seus objetivos, que são objetivos de alto nível vinculados a resultados mensuráveis que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo.
	Aceleradores e iniciativas para a aplicação do Impact Store	• Catálogo de iniciativas : Compromissos acionáveis e fluxos de trabalho que oferecem suporte à sua transformação digital. • Catálogo do acelerador Ofertas de escopo fixo com especialistas por trás de cada opção para fornecer valor rapidamente exatamente onde você precisa

Tradução automática

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

Opções do menu de navegação

	Menu	Detalhes
	Relatório de consumo	Exiba seus recursos de nível em várias contas, incluindo aceleradores usados e não usados, iniciativas, usuários observadores de instância, usuários de suporte ao desenvolvedor e detalhamentos de casos ativos.

Importante: Para acessar vários níveis de impacto, uma função deve ser atribuída a você. Seu administrador de impacto pode atribuir as funções apropriadas a você. Consulte Gestão de usuários de impacto para obter informações adicionais.

Página inicial do Aplicação Impact da Store

. Impact o aplicativo está disponível para instalação no ServiceNow Store.

Importante:

Antes de usar Impact, você deve verificar se tem o direito. Em seguida, você pode baixar o. Impact aplicação do ServiceNow Armazene e instale-o a partir do gerenciador de aplicações em sua instância .

Para instalar e configurar o. Impact aplicação, consulte

- Instale o. Aplicação Impact da Store em ServiceNow Store.
- Configurando o. Aplicação Impact da Store.

Página inicial da Aplicação Impact da Store

Use Impact Página inicial para obter recursos novos e atualizados rapidamente. Aproveite a página inicial para obter uma orientação de valor personalizada para obter acesso relevante e imediato ao conteúdo certo, no momento certo.

Para explorar Impact Página inicial, navegue até **Tudo** > **Impacto** > **Visão geral** do seu ServiceNow instância.

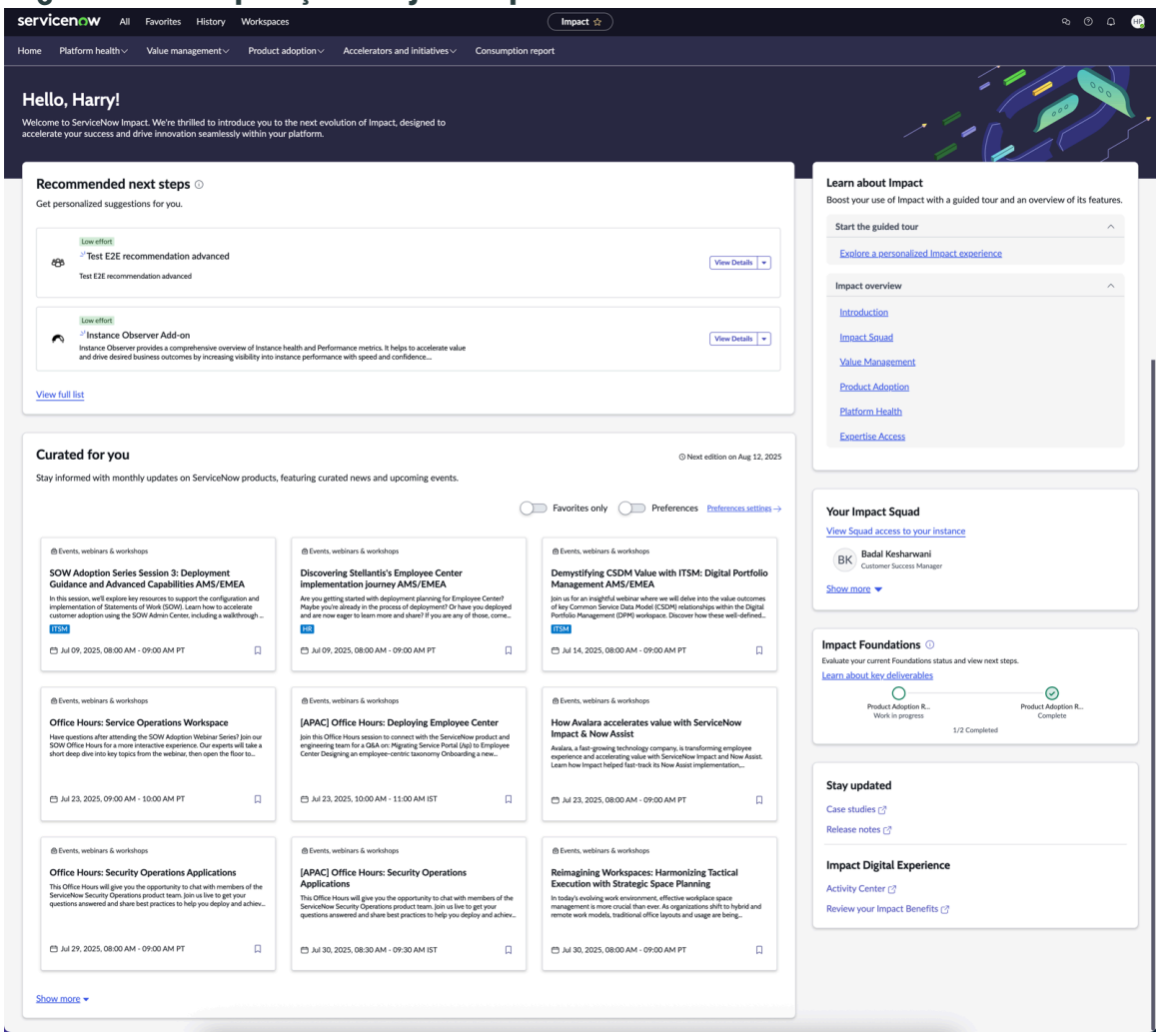
. Impact Espaço a página inicial é um hub central que orienta e permite que você inicie os principais componentes da aplicação a partir de cada um dos respectivos widgets:

- Próximas etapas recomendadas
- Saiba mais sobre Impact
- Selecionado para você
- . Impact Esquadrão
- Impact Bases
- Itens de trabalho
- Manter-se atualizado
- Experiência digital Impact

Tradução automática

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

Página inicial da aplicação da loja de impacto



Próximas etapas recomendadas

As próximas etapas recomendadas fornecem sugestões personalizadas personalizadas personalizadas para você. Essas recomendações são etapas nas quais você pode focar e agir idealmente. As recomendações podem ser qualquer coisa como participar de um workshop, começar um treinamento, aplicar-se a um evento, iniciar um acelerador e outras atividades semelhantes. Apenas as três recomendações publicadas mais recentes são exibidas aqui na página inicial. Para exibir a lista completa, selecione **Exibir lista completa** .

Você pode selecionar qualquer recomendação fornecida e começar a usá-la selecionando **Exibir detalhes** para cada uma das recomendações, que exibe um modelo. Você pode saber mais sobre a recomendação e, se não estiver interessado, pode rejeitá-la selecionando **Ocultar** opção. As opções para agir em cada recomendação variam dependendo do tipo e da origem da recomendação:

- Se for uma recomendação relacionada a um acelerador, você poderá aceitá-la selecionando **Começar** .
- Se for uma recomendação sugerida para você agir sobre ela ou algo em que você possa estar interessado, selecione **Abrir Link** .

Se for uma recomendação relacionada a. Gestão estratégica de portfólios(SPM), em seguida, você pode converter a recomendação em um item de trabalho selecionando **Converter em item de**

Tradução automática

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

trabalho . Com base em suas permissões específicas, esta ação converte a recomendação em um item de trabalho e mostra os detalhes das recomendações.

Para obter mais informações sobre converter em item de trabalho, consulte:

- Gerencie itens de trabalho com recomendações para Impact Aplicação da Store
- Gerencie itens de trabalho de uma iniciativa no Impact Aplicação da Store

Para obter mais informações sobre recomendações, consulte Usando a lista de recomendações em Impact página inicial da aplicação da loja.

Saiba mais sobre Impact

Use esta seção para integrar sua equipe com uma orientação passo a passo e ajudá-los a entender Impact recursos. Os recursos disponíveis são baseados em seus produtos e pacote.

Iniciar o tour guiado

Inicie o tour guiado para integrar seus usuários para experimentar o. ServiceNow Impact aplicação. Selecione **Explore uma experiência de impacto personalizada** link para a etapa a partir do Impact Espaço menu de navegação para outros links de recursos na página inicial para se familiarizar com o. Impact conjunto de recursos do app da store. Selecione o diferente Impact para saber mais sobre cada um deles em mais detalhes.

Visão geral do Impact

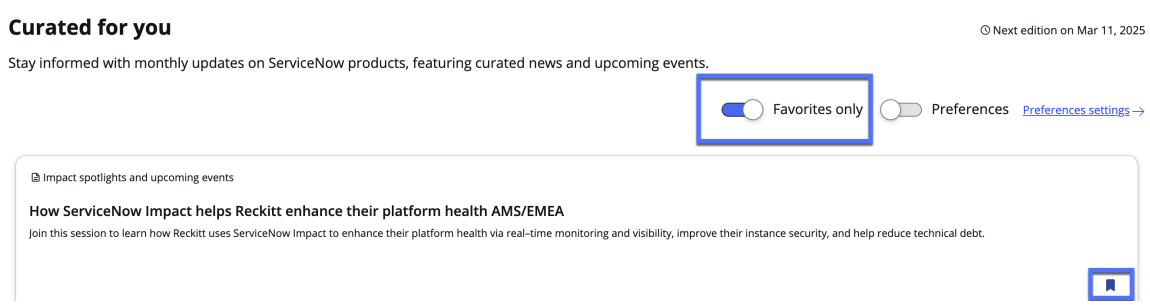
Os links nesta seção fornecem detalhes de todas as principais áreas do Impact Introdução, Impacto Impact Gestão de valor, Adoção de produto, Integridade da plataforma, Acesso à experiência, principais entregas. O conteúdo disponível para cada um dos links varia de acordo com o pacote, como Guiado, Avançado ou Total.

Selecionado para você

Esta seção apresenta informações atuais, notícias selecionadas, webinars, workshops e eventos futuros que são específicos para o seu produto e organização. . Impact A equipe do plantel prepara resumos mensais e conteúdo relevante para você, e os tópicos aparecem aqui como destaques.

Use **Configurações de preferências** opção para filtrar conteúdo relevante para seu fluxo de trabalho, área de negócios ou recursos. Salve as configurações de preferência para exibir o conteúdo que você está interessado na página principal ao habilitar o. **Preferências** botão.

Da mesma forma, você pode salvar um item de notícias ou um evento futuro como favorito selecionando Adicionar aos favoritos (ícone) no bloco de tópicos. Na próxima vez em que você habilitar **Favoritos somente** botão você pode exibir todos os seus bits de notícias e eventos favoritos.



Tradução automática

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

. Impact Esquadrão

. Impact os membros da equipe com os quais você interage são listados aqui, junto com suas funções.

Para obter mais informações sobre a equipe e as funções, consulte Equipe Impact.

Impact Bases

Exiba o andamento que sua equipe está fazendo em um formulário linear. Use as setas deslizantes para rolar pelos cinco Impact etapas do rastreador. Impact O Foundations é um conjunto adequado para o propósito de iniciativas no nível da conta para iniciar você no caminho rápido para valorizar e manter o impulso por meio de um movimento trimestral simplificado.

Fornece orientação para o engajamento inicial para clientes novos ou experientes e define uma análise de linha de base do seu estado atual e as próximas etapas claras para acelerar o tempo de retorno, estabelecendo a base para cada ação realizada na plataforma.

Itens de trabalho

Exiba Gestão estratégica de portfólios Ou os itens de trabalho Collaborative Work Management (CWM) criados no Impact.

Selecione **Exibir itens de trabalho** para exibir ou editar Gestão estratégica de portfólios(SPM ou Gestão de trabalho colaborativo(CWM itens de trabalho criados em Impact.

Para obter mais informações, consulte Itens de trabalho na aplicação da Store do Impacto.

Manter-se atualizado

Fique atualizado com os estudos de caso que interessam a você. Selecionar o link leva você para uma página em que ServiceNow as histórias de clientes são apresentadas com base no setor, nos produtos, na solução ou na região.

O link de notas da versão leva você para Impact recursos e conteúdo documentados para cada versão e disponíveis para ServiceNow clientes. Para obter mais informações, consulte Versões de impacto.

Instância de envio do Impact

Os links rápidos levam você diretamente para Instância de envio do Impact Anteriormente conhecido como portal Impacto Digital Experience (IDE).

Selecione Centro de atividades e. Benefícios e uso para saber mais sobre os recursos listados nesta seção.

Para obter mais informações, consulte Instância de envio do Impact (Anteriormente Impacto Digital Experience).

Usando a lista de recomendações em Impact página inicial da aplicação da loja

Use a lista completa de recomendações para exibir as recomendações personalizadas para você. Você pode aceitar ou rejeitar uma recomendação com base em seu interesse selecionando **Exibir detalhes** .

Antes de Iniciar
Função necessária: Todos Impact funções

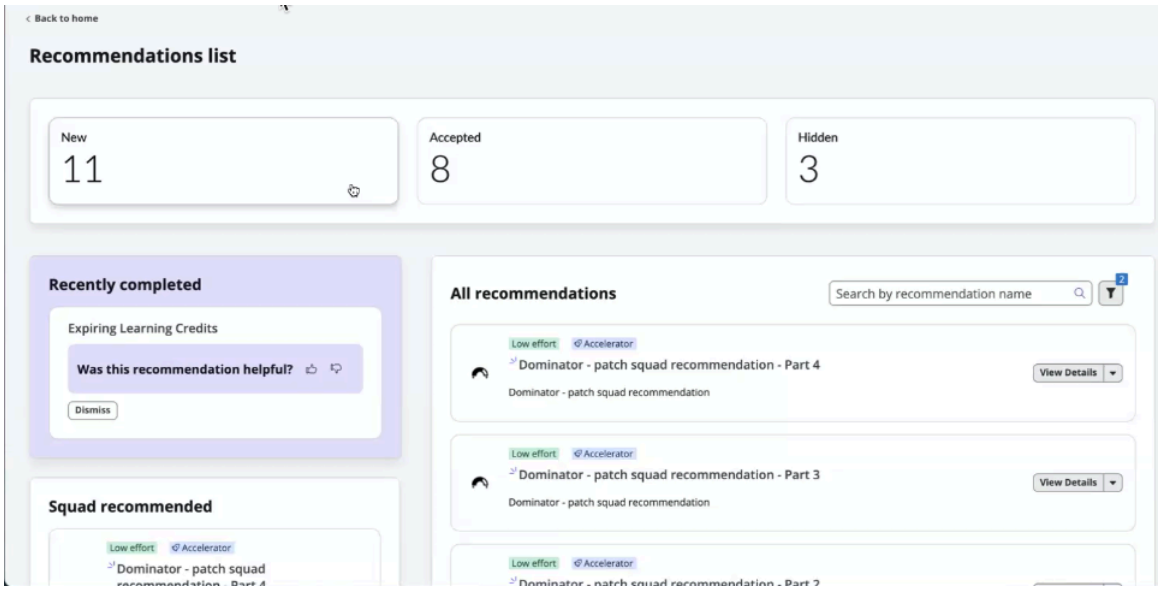
Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Página inicial**.
2. Selecione **Exibir lista completa** em **Próximas etapas recomendadas** seção.



A primeira seção na parte superior, abaixo de **Lista de recomendações** Faixa, tem três blocos diferentes, ou seja, Novo, Aceito e Oculto que atuam como filtros.

3. Selecione **Novo** para exibir as recomendações que foram publicadas recentemente.
4. Selecione **Oculto** para exibir as recomendações que você pode ter rejeitado no passado e que foram ocultas da sua exibição.
   Selecione **Oculto** lado a lado mais uma vez para remover a condição de filtro e exibir o que estava oculto anteriormente.
5. Selecione **Aceito** para exibir as recomendações que você aceitou.

   Todas as recomendações

   Lista de todas as recomendações, independentemente da sua categoria ou área de produto. A lista exibe oito recomendações por vez para torná-la um bloco gerenciável e mais fácil de navegar. Você pode continuar a exibir a lista selecionando as páginas subsequentes listadas abaixo. A lista exibe as recomendações publicadas mais recentes, seguidas pelas que você aceitou no passado e, posteriormente, as que ocultou ou rejeitou.

   As recomendações do acelerador já implementadas pelo cliente aparecem como "aceitas automaticamente".

   Concluído recentemente

   Exibe recomendações concluídas recentemente. Você pode optar por curtir ou não gostar de uma recomendação selecionando ou
6. Para fornecer um motivo para não gostar da recomendação, selecione e clique no motivo na lista.
7. Selecione **Ignorar** se você quiser ocultar **Concluído recentemente** e exibem **Esquadrão recomendado** widget em seu lugar.

Tradução automática

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

8. Insira uma palavra-chave ou uma frase em **PESQUISE por nome da recomendação** campo que filtra as recomendações que você está procurando na lista completa.
9. Para aplicar opções de filtro e restringir os resultados da pesquisa por critérios diferentes, selecione
10. Selecione **Exibir detalhes** para exibir mais detalhes de uma recomendação selecionada.

O que Fazer Depois

Para obter mais informações sobre determinadas recomendações, consulte Gerencie detalhes da recomendação na loja de impacto.

Gerencie detalhes da recomendação na loja de impacto

Use a página de detalhes de recomendações para exibir os detalhes de uma recomendação e gerenciar os itens de trabalho criados usando o. SPM E recomendação de Gestão de trabalhos colaborativos (CWM).

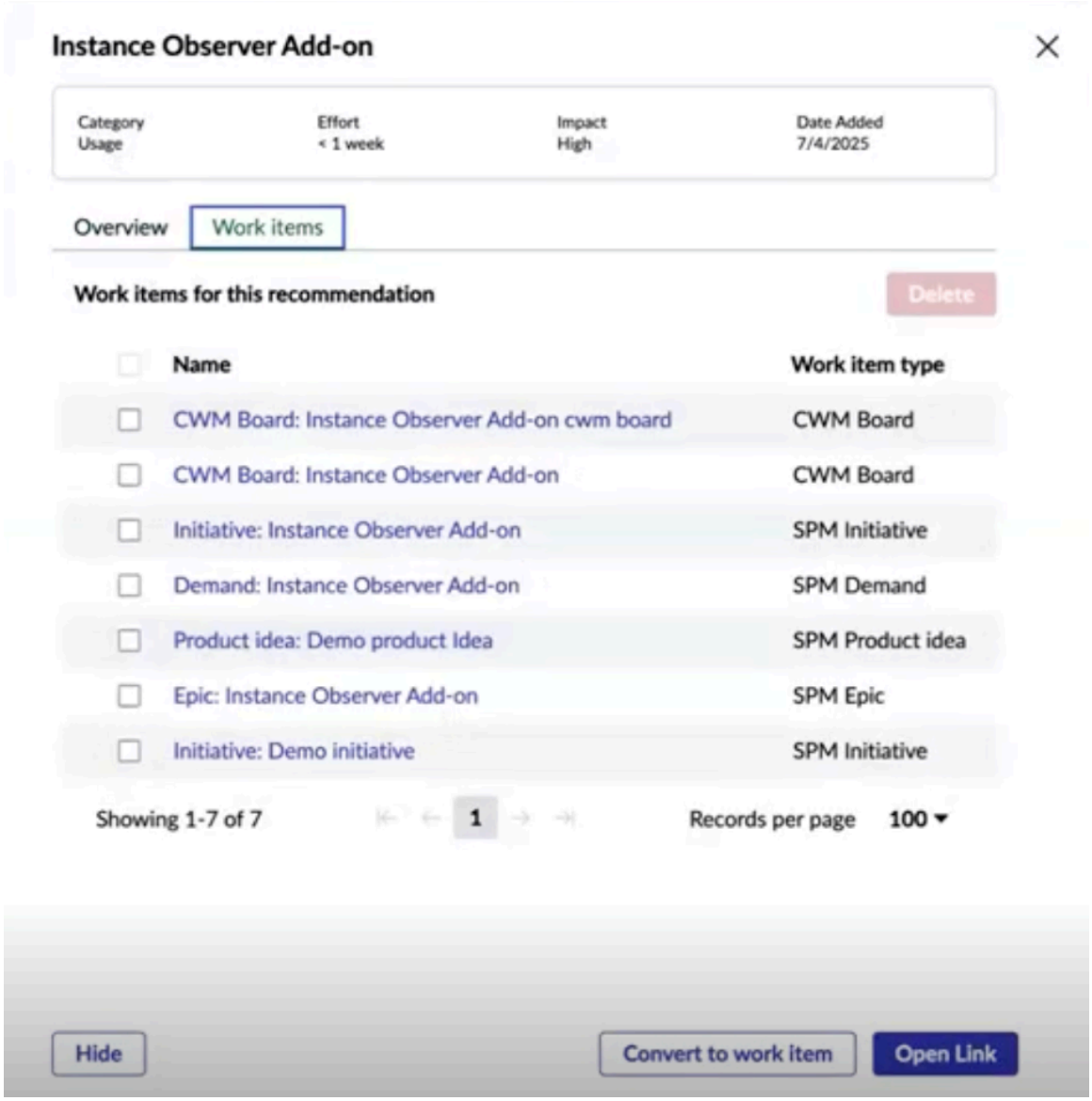
Você pode acessar os detalhes da recomendação selecionando **Exibir detalhes** para obter uma recomendação na página inicial ou **Lista de recomendações** .

A página de detalhes da recomendação exibe informações de uma recomendação, incluindo categoria, esforço, impacto e a data em que a recomendação foi adicionada.

Você pode usar **Visão geral** seção para exibir informações detalhadas e relevantes sobre a recomendação para sua área de produto.

Tradução automática

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



. **Itens de trabalho** a seção da página recomendações exibe o acionável SPM E Collaborative Work Management (CWM) criados para a recomendação selecionada. Você pode usar a seção Itens de trabalho para as ações a seguir.

- **Excluir** para excluir um item de trabalho selecionado.
- **Abrir Link** Para exibir o item de trabalho selecionado no espaço do SPM ou do CWM.
- **Ocultar** para ocultar a recomendação selecionada.
- **Converter em item de trabalho** para criar um novo item de trabalho a partir da recomendação dos tipos de item de trabalho disponíveis.

> **Nota:** As recomendações criadas por meio do mecanismo de regra ou criadas manualmente pelo usuário da equipe de impacto, que não estão associadas a qualquer iniciativa ou tipo de acelerador, exceto iniciativas de forma livre, podem ser convertidas em uma entidade de SPM, como demanda, épico, projeto ou qualquer outra opção disponível.

Aceleradores e iniciativas para a aplicação do Impact Store

Aceleradores do Impact E as iniciativas contribuem para melhores resultados em sua jornada de transformação digital.

Tradução automática

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

Aceleradores do Impact São ofertas de escopo fixo que agregam valor ao seu negócio com suporte de membros do Esquadrão de impacto e equipes de clientes. Seu Pacote de Impacto determina seu direito aos aceleradores. Consulte Catálogo do acelerador para obter a lista completa de aceleradores disponíveis para o seu pacote.

Os Aceleradores de Impacto são ofertas de escopo fixo que agregam valor aos seus negócios com o suporte dos membros do Esquadrão de Impacto e das equipes do cliente. Algumas iniciativas podem ser entregues como parte do direito do pacote, mas você também pode criar suas próprias iniciativas de forma livre. Consulte Catálogo de iniciativas para obter a lista completa.

Aceleradores e iniciativas são compartilhados entre o app da loja Impacto e Instância de envio do Impact(IDI).

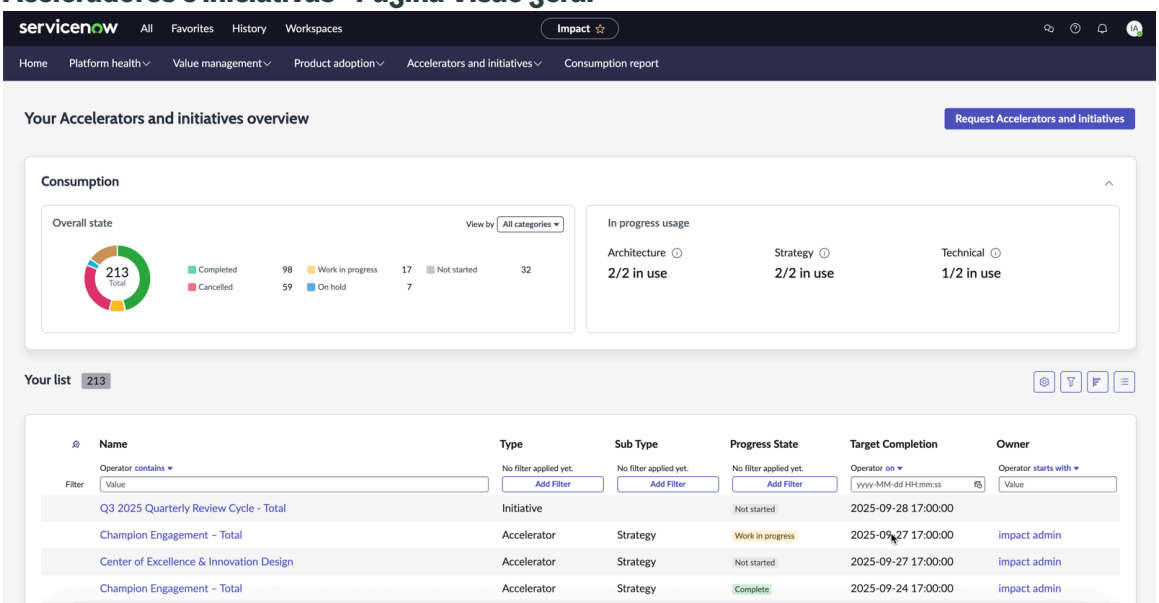
Nota:

Entre em contato com o administrador para obter upgrades para o app de conteúdo mais recente, para que você possa usar todos os aceleradores e iniciativas disponíveis de acordo com o seu direito de pacote.

Aceleradores e Iniciativas Visão Geral

Explore a página Aceleradores e iniciativas navegando até **Todos > Impacto > Acelerador e iniciativas > Visão geral** Da sua instância da ServiceNow. Esta página exibe o status de uso e a lista dos aceleradores e iniciativas associados à instância.

Aceleradores e iniciativas - Página Visão geral



Consumo

Exiba a representação do gráfico de pizza do status de uso dos aceleradores no **Estado geral** segmento. Use **Exibir por** menu suspenso para filtrar os resultados por categoria. O relatório também exibe o número de aceleradores em uso para cada categoria no **Em andamento** segmento de uso.

Tradução automática

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

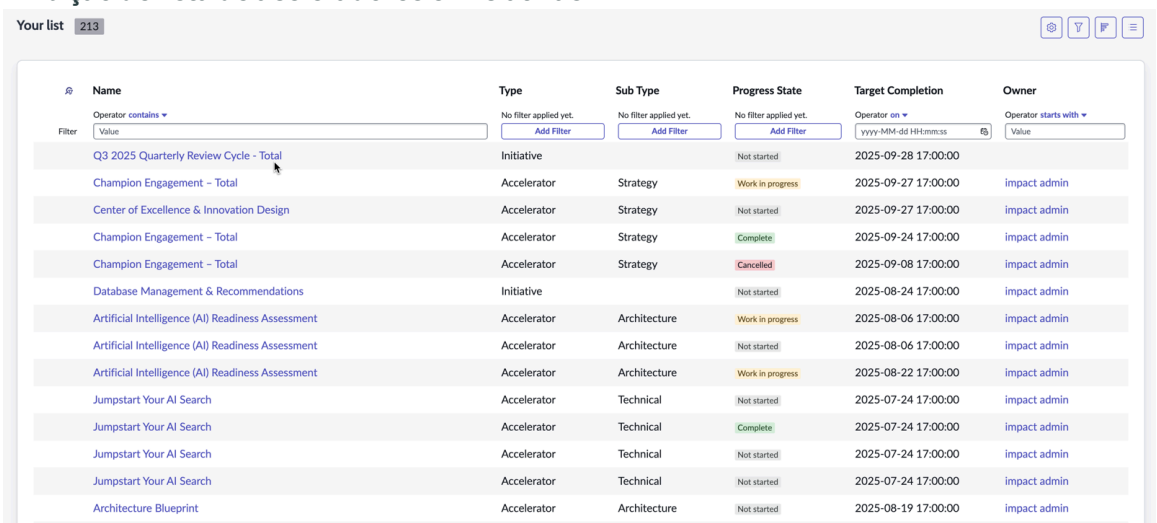
Relatório de consumo



Sua Lista

Exibir uma grade padrão que contém a lista disponível de aceleradores e iniciativas com detalhes como Nome, Tipo, Subtipo, Estado do andamento, Data de conclusão de destino, e Proprietário. A grade também tem ícones compatíveis com vários recursos de navegação.

Exibição de lista de aceleradores e iniciativas



Nota: Selecione o ícone de roadmap para exibir a exibição da linha do tempo personalizada dos aceleradores e iniciativas programadas em um calendário por trimestre ou ano.

Navegando em sua lista

Navegue pela exibição de lista ou exibição de roadmap da lista de aceleradores e iniciativas usando os seguintes recursos:

- Filtro de coluna: Exiba valores seletivos quando souber as condições de filtro granular nas colunas, usando um filtro de valor nas colunas.
- Agrupar por filtro: Exiba a lista organizada em grupos para uma análise segmentada da lista, passando o mouse sobre o rótulo da coluna e selecionando o menu Agrupar por nas reticências verticais do filtro.
- Filtro rápido: Exiba informações do acelerador pertencentes a uma Prioridade, Proprietário, Estado de andamento ou Tipo conhecidos usando o Filtro rápido.
- Editar colunas: Ajuste a exibição colunar na grade quando as colunas seletivas fizerem mais sentido para sua pesquisa ou análise, selecionando e organizando as colunas.
- Classificar colunas: PESQUISE uma coluna na exibição classificada selecionando o cabeçalho da coluna para classificar as colunas em ordem crescente ou decrescente.
- Navegação da página: Na parte inferior da página, selecione **Registros por página** e usam as setas para paginação.

Tradução automática

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

Nota: Selecione os controles de IU nos cabeçalhos das colunas e os ícones na grade para usar esses recursos.

Tópicos relacionados

Exibição do catálogo de Impact aceleradores e iniciativas no Impact Aplicação da Store

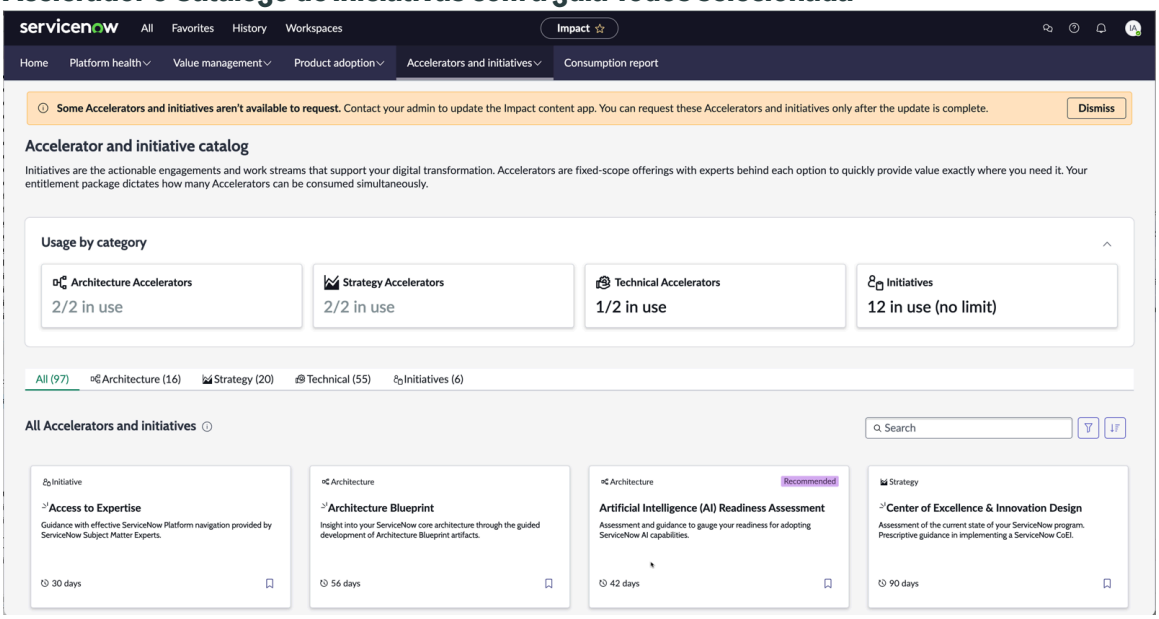
Aceleradores e iniciativas de solicitação para a aplicação da loja de impacto

Exibição do catálogo de Impact aceleradores e iniciativas no Impact Aplicação da Store

Exiba um catálogo dos aceleradores e iniciativas disponíveis que você pode solicitar para acelerar seus resultados de negócios junto com o conjunto predominante de aceleradores em sua instância.

Acesse a página do catálogo do Acelerador navegando até **Tudo** > **Impacto** > **Acelerador e iniciativas** > **Catálogo**.

Acelerador e Catálogo de iniciativas com a guia Todos selecionada



Uso por categoria

A página do catálogo exibe o número de aceleradores e iniciativas em uso junto com os limites de uso atribuídos. Por exemplo, 1/2 em uso indica que a instância usa um acelerador fora do limite permitido de dois. Você pode optar por navegar pelo catálogo de aceleradores e solicitar outro acelerador adequado para fazer o melhor uso do direito no pacote.

Nota: O número de aceleradores e iniciativas aos quais você tem direito é baseado no seu pacote de assinatura.

Todos os Aceleradores e Iniciativas

. **Todos** exibe exibições de cartão flash de todos os aceleradores e iniciativas disponíveis. Cada cartão flash exibe a duração estimada da entrega e uma descrição resumida que serve como referência rápida.

Tradução automática

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

Nota:

. **Recomendado** um rótulo em um cartão flash indica aceleradores que melhoraram os resultados de negócios para muitos outros clientes. Portanto, você pode querer verificar esses cartões primeiro, porque eles podem ser úteis ao explorar novos aceleradores para o seu negócio. . Impact o squad também recomenda alguns desses aceleradores com base em dados.

A exibição com guias de aceleradores e iniciativas oferece as seguintes exibições dos aceleradores e iniciativas:

- Exibição filtrada: Exiba cartões flash seletivos com base em filtros como Marcado, Recomendado, Histórico de solicitações ou Tipo usando o ícone de Filtro rápido ( ).
- Exibição classificada: Exiba cartões flash organizados classificados por ordem alfabética, hora de criação e duração usando o ícone Classificar ( ).
- Exibição pesquisada: Exiba um cartão flash acelerador específico usando o ícone Pesquisar ( ).

Marcador de um acelerador

Você pode marcar um cartão flash acelerador como favorito para uma referência rápida para citações, discussões, decisões e entrega selecionando o ícone de marcador ( ).

Você pode ver uma exibição filtrada do cartão flash marcado usando o ícone Filtro rápido.

Tópicos relacionados

Aceleradores e iniciativas de solicitação para a aplicação da loja de impacto

Aceleradores e iniciativas para a aplicação do Impact Store

Aceleradores e iniciativas de solicitação para a aplicação da loja de impacto

Dependendo do pacote de impacto que você assinou, você pode solicitar e consumir um número designado de Aceleradores de impacto simultâneos.

Antes de Iniciar

Para obter detalhes sobre Aceleradores disponíveis, consulte Catálogo do acelerador.

Função necessária: Administrador do app de impacto, proprietário da plataforma de impacto ou proprietário do portfólio de impacto

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os Aceleradores e as iniciativas no App da Store para o Impact siga um procedimento semelhante para solicitar e monitorar o andamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Aceleradores e iniciativas** > **Visão geral**.
2. Selecione **Aceleradores e iniciativas de solicitação** em **Visão geral de seus aceleradores e iniciativas** página.
   A página redireciona para Catálogo do Acelerador .

Tradução automática

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

Nota:

Entre em contato com o administrador para obter upgrades para o app de conteúdo mais recente, para que você possa solicitar todos os aceleradores e iniciativas disponíveis.

3. Selecione um cartão Flash do Acelerador e selecione o ícone Maximizar para exibir os detalhes.
4. Selecione **Acelerador de solicitações** .

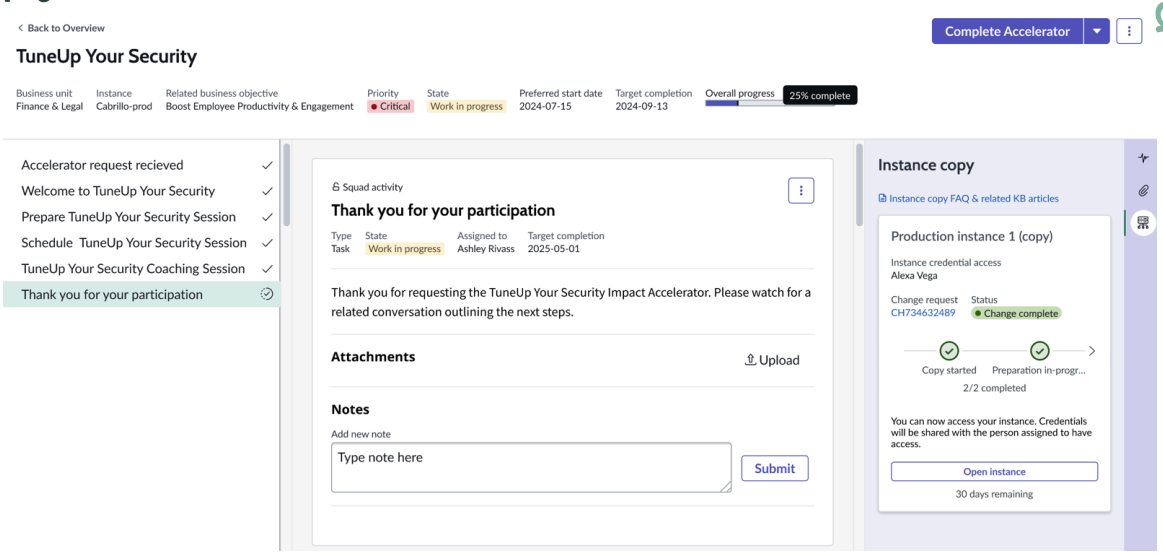
   Programe o acelerador para mais tarde usando **Programar mais tarde** se você atingiu o número máximo de aceleradores simultâneos permitidos.
5. Selecione **Exibir os termos e condições deste Acelerador** para entender os termos em **Consentimento fornecido** seção.
   Alguns Aceleradores exigem termos e condições adicionais e são oferecidos de acordo com o aplicável Descrição do acelerador de impacto .

   Se você tiver concedido consentimento para um acelerador uma vez, os termos e condições do acelerador serão exibidos como Aceitos.

   Se você não concedeu consentimento para um acelerador até o momento, você precisará aceitar os termos e condições do **Gerenciar permissões** Menu no IDE de impacto. Consulte Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador para obter mais informações.

   Se você precisar de tempo para decidir, selecione **Revogar** . Sua solicitação não avança.
6. Em **Formulário de solicitação** preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte Referência do formulário de solicitação do acelerador da aplicação da loja de impacto
7. Para iniciar a configuração do Acelerador, selecione **Concluir configuração** .
   Uma página de configuração do Acelerador dedicada exibe o status da configuração do Acelerador.
8. Selecione **Acelerador de início** .
9. Siga o andamento da configuração do Acelerador junto com as Informações da atividade nos painéis de navegação.

página Detalhes do Accelerator



Tradução automática

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

Se você solicitou a cópia de uma instância, o andamento da cópia da instância aparecerá no painel de navegação.

10. Responda à equipe de impacto usando **Anotações** , **Comentários** e adicionando **Anexos** .
11. Selecione **Acelerador concluído** quando todas as atividades listadas no painel de navegação estiverem concluídas.

Ação	Descrição
Colocar Acelerador em espera	Pause um Acelerador por motivos como uma decisão pendente ou esclarecimento. Você pode **Retomar** acelerador mais tarde.
Cancelar Accelerator	Interrompa o andamento da solicitação do acelerador se você mudar sua decisão.

Se você quiser concluir ou cancelar um Acelerador antes que todas as atividades sejam concluídas, todas as atividades em andamento serão canceladas. Você tem a opção de **Confirmar** ou **Cancelar** sua decisão. Você também pode **Reabrir** Um Acelerador.
Observe que o status do Acelerador muda para **Concluído** ou **Cancelado** .

O que Fazer Depois

Você pode solicitar uma iniciativa seguindo orientação semelhante na tela.

Se você usar IDI, consulte Solicitar um Accelerator para solicitar um acelerador.

Referência do formulário de solicitação do acelerador da aplicação da loja de impacto

Preencha os campos no formulário Solicitação do acelerador para inserir informações do formulário.

Formulário de solicitação do acelerador

Campo	Descrição
Tipo de instância para copiar	Tipo de instância, como Produção ou Subprodução
Instância para copiar	Nome da instância no tipo de instância selecionado
Usar instância de demonstração da ServiceNow	Opção para usar a instância de demonstração da ServiceNow para a solicitação do acelerador
Não faça upgrade da instância temporária	Opção para usar a instância copiada para a solicitação do acelerador sem upgrade
Acesso à instância temporária	Usuário para receber acesso à instância temporária
Data de início preferencial	Data de início preferencial do acelerador
Atribuir para objetivo de negócio	Objetivo de negócios esperado para este acelerador
Responsável	Nome do responsável pela solicitação do acelerador
Lista de observadores	Nomes dos membros da equipe que precisam saber o andamento da solicitação do acelerador
Motivo da solicitação	Motivo da solicitação do acelerador
Anexos	Arquivos relevantes para referência

Tradução automática

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

Itens de trabalho na aplicação da Store do Impacto

Crie um Gestão estratégica de portfólios(SPM ou Gestão de trabalho colaborativo(CWM item de trabalho usando recomendações e iniciativas para execução mais rápida e objetivos acionáveis.

Visão geral dos itens de trabalho

Os itens de trabalho permitem a conversão automática de entidades de impacto em itens acionáveis . O uso de itens de trabalho elimina a coordenação manual entre sistemas, reduz fluxos de trabalho fragmentados, evita ineficiências, apresenta atrasos na utilização de informações valiosas e duplica esforços.

Você pode usar o Espaço de impacto para converter recomendações da equipe de impacto , Recomendações ou iniciativas de forma livre e roadmaps de adoção de produtos em itens de trabalho do SPM ou CWM, como:

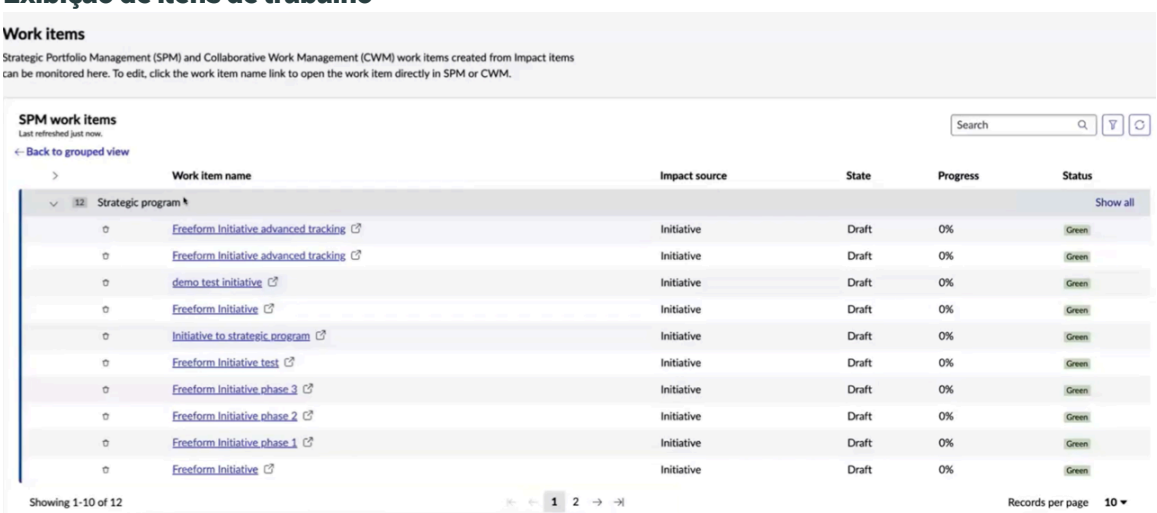
- Ideia de produto
- Demanda
- Projeto
- História
- Épico
- Recurso
- Quadro da Gestão de trabalho colaborativo (CWM)

Página Itens de trabalho

A página Itens de trabalho exibe uma exibição centralizada do existente Gestão estratégica de portfólios(SPM ou Gestão de trabalho colaborativo(CWM) itens de trabalho junto com seus **Origem do impacto** , **Estado** , **Andamento** e **Status** .

Você pode exibir a exibição agrupada de vários itens de trabalho agrupados em Itens de trabalho do SPM e Itens de trabalho do CWM. Selecione **Mostrar tudo** para exibir uma exibição expandida dos itens de trabalho em um grupo específico. Por exemplo, selecionando **Mostrar tudo** para **Iniciativas** em **Itens de trabalho do SPM** Exibe todos os itens de trabalho de SPM existentes criados usando iniciativas.

Exibição de itens de trabalho



Tradução automática

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

Você pode pesquisar os itens de trabalho no **Itens de trabalho** usando a caixa de texto de pesquisa. Você também pode pesquisar itens de trabalho usando filtros como origem, estado e status no **Itens de trabalho** página.

Selecione o Filtro  para adicionar um filtro e escolher entre origem do impacto, estado, andamento ou status. Em seguida, selecione os valores correspondentes. Por exemplo, para filtrar por **Origem** , selecione **Origem** nas opções de filtro e escolha um ou mais tipos de origem, como **Recomendação** , **Iniciativa** ou **Roadmap de adoção do produto** na lista exibida.

Gerencie itens de trabalho com recomendações para Impact Aplicação da Store

Converta um Impact entidade para um SPM da entidade Impact página inicial ou do **Lista de recomendações** . Criando um Impact A entidade e a associação dos detalhes do registro do SPM ajudam a evitar a intervenção manual na conversão das entidades do Impact. SPM e, posteriormente, qualquer duplicação de entidades no processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador da aplicação de impacto, responsável pela plataforma de impacto, responsável pelo portfólio de impacto

Você pode criar ou converter entidades de impacto, como recomendações e aceleradores de formulário livre, em item de trabalho do SPM com base na função necessária e criar e gravar acesso a pelo menos um dos SPM tabelas.

Nota: As entidades de impacto podem ser convertidas em um item de trabalho de SPM e Gestão de trabalhos colaborativos (CWM) ou em um item de trabalho de SPM ou CWM.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você converte uma entidade de impacto em um SPM entidade, você está criando um SPM Entidade que usa alguns dos atributos da entidade de impacto e, em seguida, associa o novo SPM Entidade com a entidade Impacto.

Para que uma entidade de impacto seja convertida em SPM a recomendação deve:

- Não fique oculto selecionando **Ocultar** opção
- Ser uma recomendação baseada em regra
- Criado pelo esquadrão

Também pode ser associado a uma iniciativa de forma livre.

As entidades de impacto que podem ser convertidas em entidades de SPM são:

- As recomendações criadas por meio do mecanismo de regra ou criadas manualmente pelo usuário da equipe de impacto, que não estão associadas a qualquer iniciativa ou tipo de acelerador, exceto iniciativas de forma livre, podem ser convertidas em uma entidade de SPM, como demanda, épico, projeto ou qualquer outra opção disponível.
- Se o status da recomendação mudar para **Rejeitado** Ou, como um usuário, você oculta a recomendação depois de criar a entidade do SPM, não poderá exibir a lista de entidades do SPM criada e não poderá mais executar nenhuma ação, como criar ou excluir a entidade do SPM no Impacto.

Procedimento

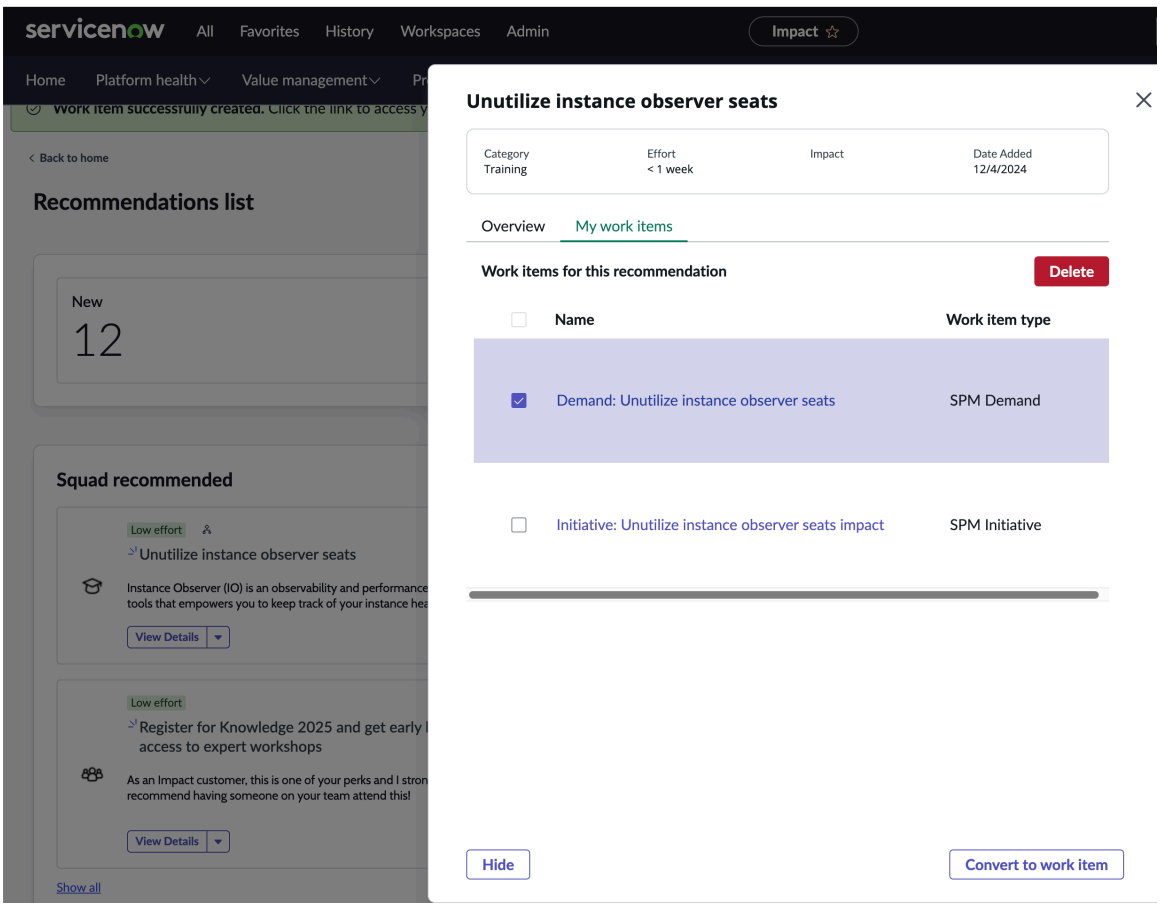
1. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Página inicial**.
2. Selecione a recomendação que você deseja converter.

Tradução automática

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

- Dos três últimos listados em **Próximas etapas recomendadas** seção.
- Selecione **Exibir lista completa** se não estiver em **Próximas etapas recomendadas** seção.

3. Selecione **Exibir detalhes** e clique em **Converter em item de trabalho** opção.
4. Selecione um item de trabalho entre os listados para a recomendação.
   Alguns dos itens de trabalho podem estar desabilitados. Uma entidade de impacto específica pode ser convertida em várias SPM entidades sem restrição. Uma recomendação também pode ser associada a vários programas estratégicos sem exigir a remoção de associações existentes.
5. Selecione **Avançar**.
   Correspondente SPM A tabela ou a tabela CWM é aberta em um formulário de conversão na exibição Espaço de planejamento estratégico. Os detalhes do registro do SPM são preenchidos automaticamente nos campos, pois os campos da entidade de impacto são mapeados para SPM Tabela Definição de SPM de impacto [sn_impact_cust_impact_spm_definition]. Você pode continuar com os detalhes do registro preenchidos automaticamente ou atualizar os detalhes, se necessário.
6. Selecione **Converter** .
   Uma mensagem de IU confirma que um SPM a entidade foi criada com sucesso com um link para o criado SPM entidade.
7. Selecione o link para exibir os detalhes do registro ou selecione a recomendação e clique em **Meus itens de trabalho** .
   Você pode exibir os itens de trabalho que você criou para esta recomendação.



No pop-up de recomendação, **Meus itens de trabalho** Lista todas as entidades de SPM, como demandas, projetos e outros, que estão associados à recomendação. Se você quiser criar outro item de trabalho, selecione **Converter em item de trabalho** .

8. Para excluir o item de trabalho, selecione-o e clique em **Excluir** .

Tradução automática

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

Selecione **Excluir** Em Tem certeza? pop-up. Uma mensagem confirma a exclusão bem-sucedida do item de trabalho.

Usuários que podem converter uma entidade de impacto em um item de trabalho de SPM

O administrador da aplicação de impacto, o responsável pela plataforma de impacto, o responsável pelo portfólio de impacto e o administrador da instância podem iniciar a conversão da entidade de impacto para o item de trabalho do SPM se tiverem acesso de criação para a entidade do SPM.

Entidades de impacto que podem ser convertidas em itens de trabalho de SPM

Recomendações e iniciativas de forma livre podem ser convertidas em itens de trabalho de SPM.

Expiração da licença do SPM

Se a licença do SPM expirar e o usuário ainda tiver acesso às tabelas do SPM, ele poderá converter com sucesso. No entanto, se o acesso às tabelas de SPM for revogado, eles não poderão criar uma conversão e serão redirecionados para a página inicial que exibe uma mensagem de erro.

Plug-ins de SPM necessários

- Gestão de trabalho colaborativo
- Planejamento de portfólio Core

Gerencie itens de trabalho de uma iniciativa no Impact Aplicação da Store

Use o link de registro de item de trabalho do SPM na entidade de impacto para exibir seus detalhes, depois que a entidade de impacto for convertida com sucesso em um item de trabalho do SPM.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador da aplicação de impacto, responsável pela plataforma de impacto, responsável pelo portfólio de impacto

Se você não tiver o acesso Criar e Gravar a pelo menos uma das tabelas do SPM, não poderá exibir a lista de itens de trabalho do SPM. Como resultado, você não pode selecionar e converter uma entidade de impacto em um item de trabalho de SPM.

Nota: As entidades de impacto podem ser convertidas em um item de trabalho de SPM e Gestão de trabalhos colaborativos (CWM) ou em um item de trabalho de SPM ou CWM.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dos diferentes tipos de acelerador e iniciativa, somente as iniciativas de forma livre podem ser convertidas em uma entidade de SPM. As iniciativas de forma livre são criadas em Instância de envio do Impact, que sincronizam com a instância do cliente por meio da ponte de serviço.

Sempre que acessar a entidade de impacto, você pode selecionar o link para o item de trabalho do SPM e exibir os detalhes do registro no Espaço de planejamento estratégico em SPM.

As entidades de impacto que podem ser convertidas em entidades de SPM são:

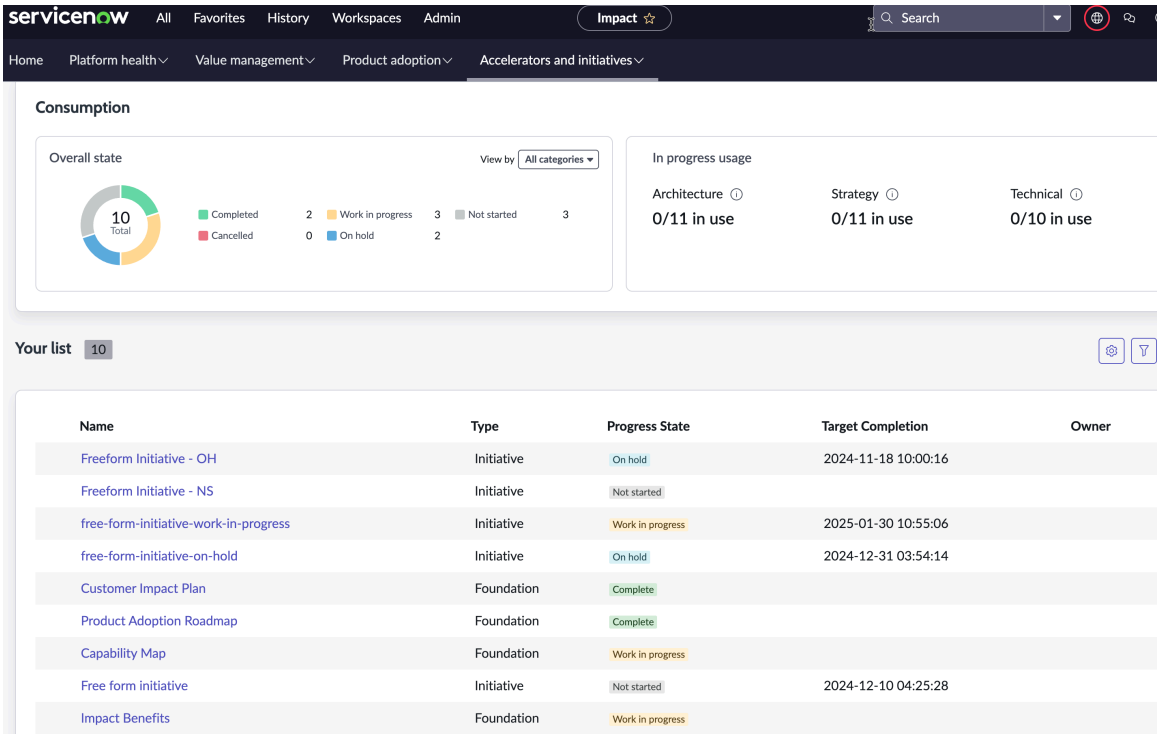
- Iniciativas de forma livre que não estão em **Encerrado** ou **Cancelado** os estados podem ser criados ou convertidos em uma entidade de SPM.
- O status de uma iniciativa de forma livre que está sendo movida para **Em espera** , **Cancelado** ou **Encerrado** o estado não terá nenhum efeito em uma entidade de SPM já criada, na criação de uma nova entidade de SPM ou na exclusão de uma entidade de SPM existente.

Tradução automática

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

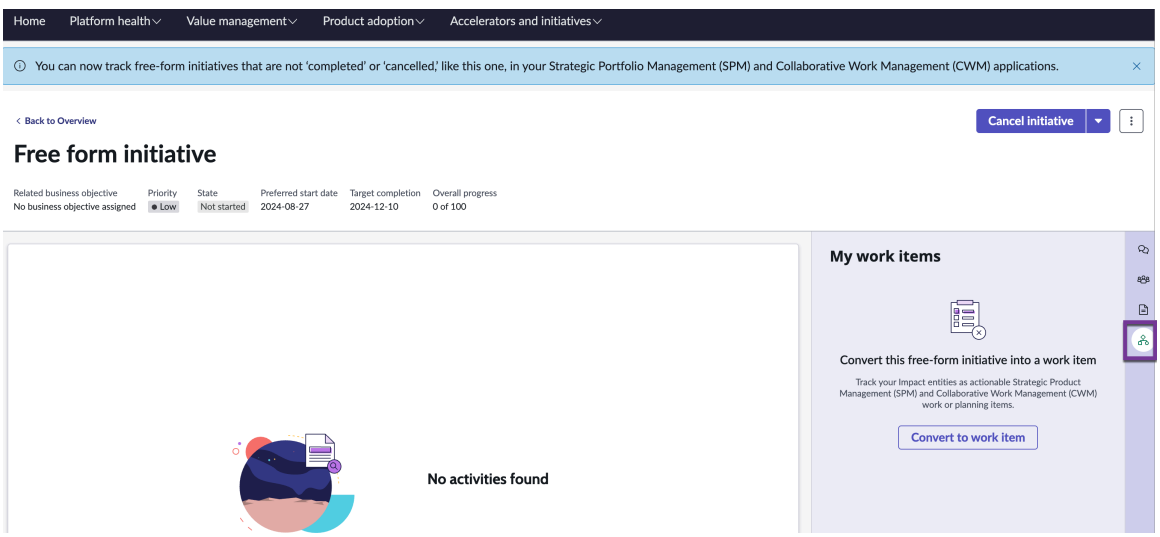
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Acelerador e iniciativas**.



2. Selecione uma iniciativa de formulário livre da qual você deseja converter em um item de trabalho do SPM **Sua lista** que está em **Não iniciado** estado.
Quando você seleciona a iniciativa de formato livre, uma faixa de mensagem na parte superior transmite a mensagem de que a iniciativa pode ser rastreada nas aplicações de SPM e Gestão de trabalho colaborativo.

3. Selecione Meu item de trabalho (ícone) na barra lateral direita.



Como a iniciativa de formato livre ainda não está associada à entidade de SPM, o ícone está habilitado para a associação. Se houver itens de trabalho de SPM associados a ele, eles serão listados em **Meus itens de trabalho** painel.

4. Selecione **Converter em item de trabalho** Rastrear a entidade de impacto como um item de trabalho acionável de SPM e Gestão de trabalho colaborativo.

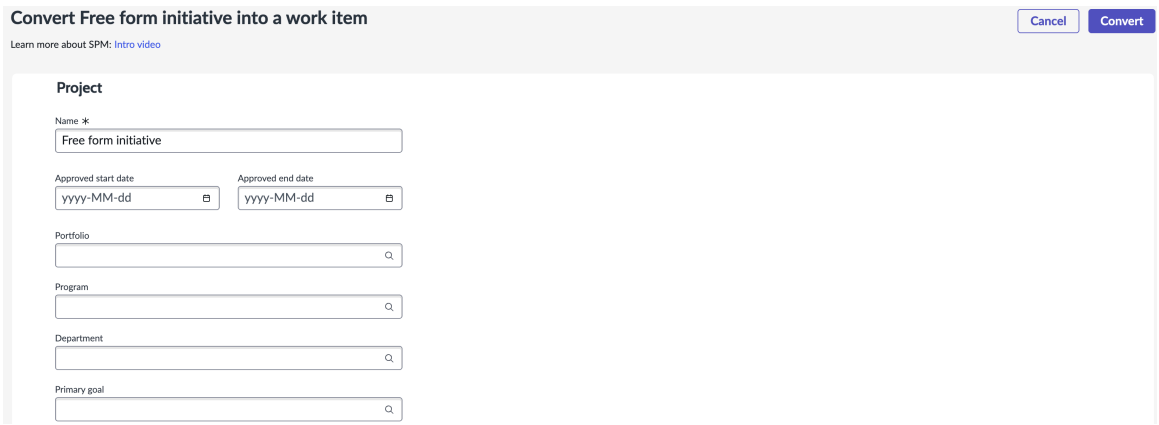
Tradução automática

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

5. Selecione um item de trabalho na lista.
   Na iniciativa Converter formulário livre em uma página de item de trabalho, você pode reproduzir o. **vídeo de introdução** Para entender o recurso de SPM.
6. Selecione qualquer uma das opções disponíveis.
   a. Demanda
   b. Ideia de produto
   c. Projeto
   d. Quadro do CWM
   e. Épico
   f. Programa estratégico
   g. Iniciativa

   Por exemplo, você pode selecionar um projeto para convertê-lo em um item de trabalho de SPM.

   Nota: Se você não tiver o acesso de criação e gravação a nenhuma das tabelas do SPM, talvez não seja possível exibir nenhum dos itens de trabalho do SPM. Como resultado, você não pode selecionar e converter uma entidade de impacto em um item de trabalho de SPM.
7. Selecione **Avançar**.
   O item de trabalho é aberto em um Espaço de planejamento estratégico. Os detalhes do registro são mapeados e livres da iniciativa **Nome** O campo é mapeado com o campo Nome do projeto e, portanto, o campo é preenchido previamente. Você pode inserir detalhes nos campos obrigatórios e outros detalhes, se necessário.

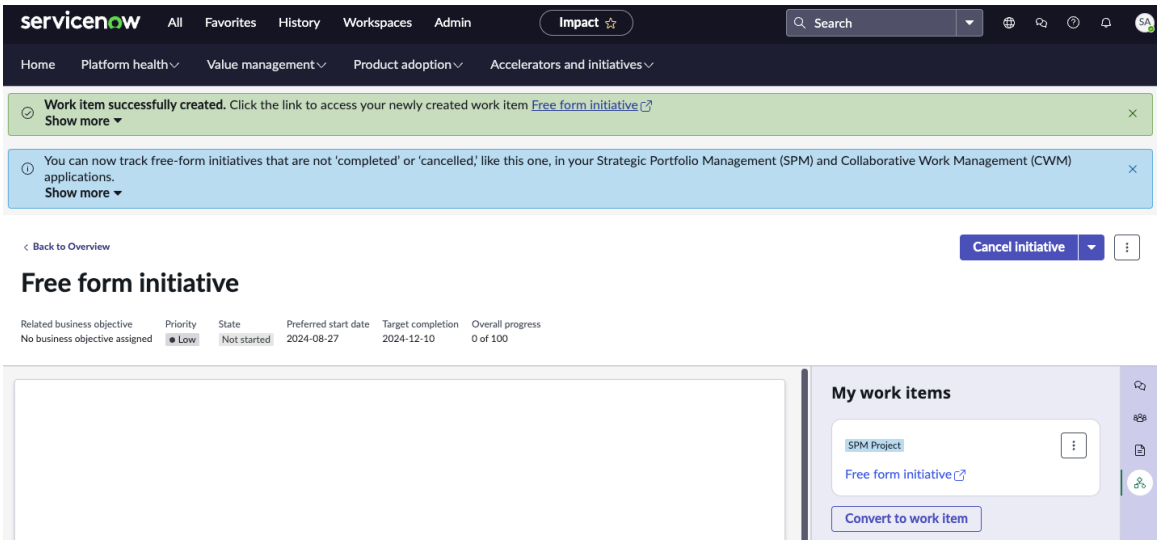


8. Selecione **Converter** .
   Após a conversão, um item de trabalho do SPM é criado e a iniciativa de formato livre é associada à entidade do SPM na tabela Associação de entidade do SPM de impacto [sn_impact_cust_impact_spm_entity_association]. Você verá uma mensagem depois que a operação for bem-sucedida e o link para o item de trabalho do SPM estiver disponível na entidade Impacto.
9. Selecione o link de iniciativa de formulário livre na mensagem para exibir os detalhes do item de trabalho do SPM.

Tradução automática

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

Você também pode selecionar ícone para exibir os detalhes.



Gerencie itens de trabalho a partir de um recurso vinculado a um Roadmap de adoção de produto na aplicação da loja Impacto

Converta uma capacidade vinculada a um roadmap de adoção de produto em um SPM da entidade Impact página inicial ou do **Roadmaps de adoção de produtos** .

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador da aplicação de impacto, responsável pela plataforma de impacto, responsável pelo portfólio de impacto, administrador da instância

Procedimento

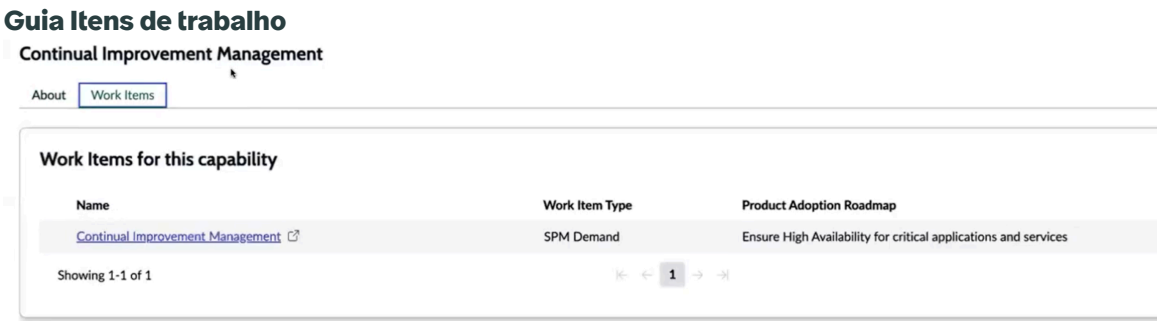
1. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Adoção do produto** > **.**.
2. No Espaço de impacto, selecione **Adoção do produto** > **Roadmaps de adoção de produto**.
3. Selecione o mapa de produto que você deseja converter.

   Nota: Você não pode converter um roadmap de adoção de produto legado em um SPM ou um item de trabalho do CWM.

4. Selecione a ação Mais (ícone) da capacidade desejada e clique em **Converter em item de trabalho** opção.
5. Selecione um item de trabalho entre aqueles listados para o roadmap de adoção do produto.
6. Selecione **Avançar**.
   Correspondente SPM A tabela ou a tabela CWM é aberta em um formulário de conversão na exibição Espaço de planejamento estratégico. Os detalhes do registro do SPM são preenchidos automaticamente nos campos, pois os campos da entidade de impacto são mapeados para SPM Tabela Definição de SPM de impacto [sn_impact_cust_impact_spm_definition]. Você pode continuar com os detalhes do registro preenchidos automaticamente ou atualizar os detalhes, se necessário.
7. Selecione **Converter** .
   Você será redirecionado para **Itens de trabalho** E uma mensagem de IU confirmam que um SPM a entidade foi criada com sucesso com um link para o criado SPM entidade.
8. Selecione o link para exibir os detalhes do registro ou abra o recurso no roadmap de adoção do produto e clique em **Itens de trabalho** na página de detalhes da capacidade.

Tradução automática

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



Você pode exibir os itens de trabalho que você criou para este recurso. Um item de trabalho (ícone) na capacidade indica que um ou mais itens de trabalho estão associados a ele.

Você também pode acessar a capacidade no mapa de capacidade e navegar até **Itens de trabalho** seção para exibir os itens criados.

Usuários que podem converter uma entidade de impacto em um item de trabalho de SPM

O administrador da aplicação de impacto, o responsável pela plataforma de impacto, o responsável pelo portfólio de impacto e o administrador da instância podem iniciar a conversão da entidade de impacto para o item de trabalho do SPM se tiverem acesso de criação para a entidade do SPM.

Entidades de impacto que podem ser convertidas em itens de trabalho de SPM

As recomendações, iniciativas de forma livre e recursos vinculados ao roadmap de adoção de produto podem ser convertidos em itens de trabalho de SPM.

Expiração da licença do SPM

Se a licença do SPM expirar e o usuário ainda tiver acesso às tabelas do SPM, ele poderá converter com sucesso. No entanto, se o acesso às tabelas de SPM for revogado, eles não poderão criar uma conversão e serão redirecionados para a página inicial que exibe uma mensagem de erro.

Plug-ins SPM e CWM necessários

- Gestão de trabalho colaborativo
- Planejamento de portfólio Core/Gestão estratégica de portfólios

Integridade da plataforma para a aplicação da loja de impacto

A aplicação IMPACT Health Store aprimora a integridade da plataforma, permitindo o gerenciamento proativo da qualidade, conformidade e desempenho da instância. Integrado ao App da Store para o Impact, A aplicação Impact Health Store foi projetada para oferecer suporte à integridade da plataforma e à adesão às principais práticas.

Verificação proativa de códigos Para a aplicação do Impact Store

Os desenvolvedores verificam conjuntos de atualizações em busca de violações de prática principais em instâncias de não produção antes de promovê-los para produção e os proprietários da plataforma obtêm informações sobre dívida técnica e estabilidade de instâncias de não produção e produção, resultando em melhor qualidade do código, redução de erros e verificação de conformidade.

Tradução automática

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

Verificação proativa de códigos principais recursos

Importante: Verificação proativa de códigos a verificação de instância única é compatível com ServiceNow Washington DC e posterior. A sincronização entre instâncias e a exibição de resultados no painel são recursos compatíveis com ServiceNow Versão Yokohama e posterior.

Verificação proativa de códigos pode ser ativado para executar uma revisão de código em suas instâncias.

Verificação do conjunto de atualizações

- Verifica mudanças de código e configuração em relação às principais práticas predefinidas da ServiceNow e aos padrões de conformidade para o conjunto de atualizações específico.
- Detecta vulnerabilidades de segurança, problemas de desempenho e ineficiências de codificação no início do ciclo de vida de desenvolvimento.
- Melhore a qualidade do código, reduza erros e verifique a conformidade antes de promover para produção.

Feedback em tempo real

- Fornece informações acionáveis e recomendações para resolver problemas identificados.
- Entrega resultados em tempo real, permitindo que os desenvolvedores resolvam problemas sem atrasos.

Integração específica da instância

- As verificações são executadas diretamente em sua instância, garantindo a segurança e a conformidade dos dados.
- As descobertas são salvas localmente para facilitar o acesso e a emissão de relatórios.

Emissão de relatórios abrangentes

- As descobertas são categorizadas por prioridade, permitindo que os usuários se concentrem em problemas críticos.
- Os relatórios incluem análise de tendências e comparações delta para rastrear a melhoria ao longo do tempo.
- Obtenha informações sobre a dívida técnica e a estabilidade das instâncias para monitorar facilmente o status dos esforços de correção de problemas usando relatórios de desempenho

Sincronize os resultados da verificação com a produção

Relatórios de revisão de código sobre conjuntos de atualizações em instâncias de não produção podem ser sincronizados para revisão em uma instância de produção configurada

Exiba os resultados da verificação no painel Integridade da plataforma

Verificação proativa de códigos categorias de verificação

Verificação proativa de códigos executa verificações de prática principais relacionadas às categorias na tabela a seguir.

Tradução automática

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

Categorias de verificação do PCC

Categoria	Descrição
Gerenciabilidade	Mede até que ponto ServiceNow instâncias, aplicações ou infraestrutura podem ser atualizadas, monitoradas e mantidas com eficácia.
Desempenho	Mede a eficiência de um ServiceNow instância, abrangendo aspectos como velocidade, capacidade de resposta, utilização de recursos e confiabilidade geral.
Segurança	Mede a implementação de protocolos em um ServiceNow instância para impedir acesso não autorizado, violações de dados, ataques cibernéticos e possíveis vulnerabilidades.
Atualizabilidade	Avalia a facilidade de aprimorar um ServiceNow instância ou aplicação com novos recursos, melhorias, patches de segurança ou ajustes de compatibilidade.

Nota: Para obter as verificações de lista completas realizadas por um Verificação proativa de códigos verificar, consulte Matriz do pacote de verificação de código proativo para a aplicação Impact Store.

Use a Verificação proativa de código para a aplicação do repositório de impacto

Os desenvolvedores podem identificar problemas e evitar defeitos antes que eles sejam implantados na produção.

Antes de Iniciar

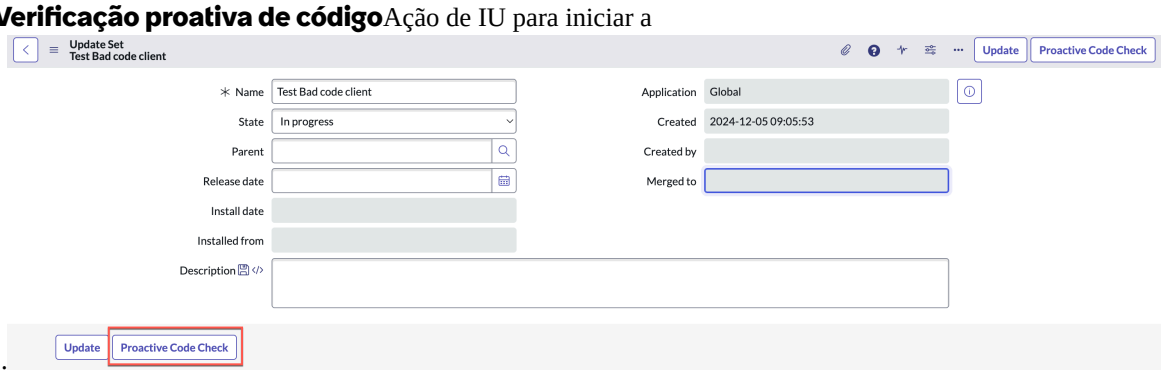
Os desenvolvedores executam a Verificação proativa de código (PCC) em conjuntos de atualizações em desenvolvimento em instâncias de não produção. O PCC exibe uma lista de descobertas identificadas para a lista relacionada do conjunto de atualizações com detalhes como tipo, gravidade e local. Filtros e opções de classificação para as descobertas estão disponíveis, além da capacidade de abrir diretamente o registro de descoberta individual para resolver os problemas encontrados no relatório de verificação.

Nota: Os parâmetros de verificação de código devem ser configurados antes de executar uma verificação.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância de não produção, navegue até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações locais** > **.**
   Verifique se a exibição de página está definida como **Verificação proativa de código** .
   A guia Atualizações do cliente exibe as mudanças de desenvolvimento pendentes a serem enviadas por push para a instância de produção.
2. Selecione **Verificação proativa de código**Ação de IU para iniciar a

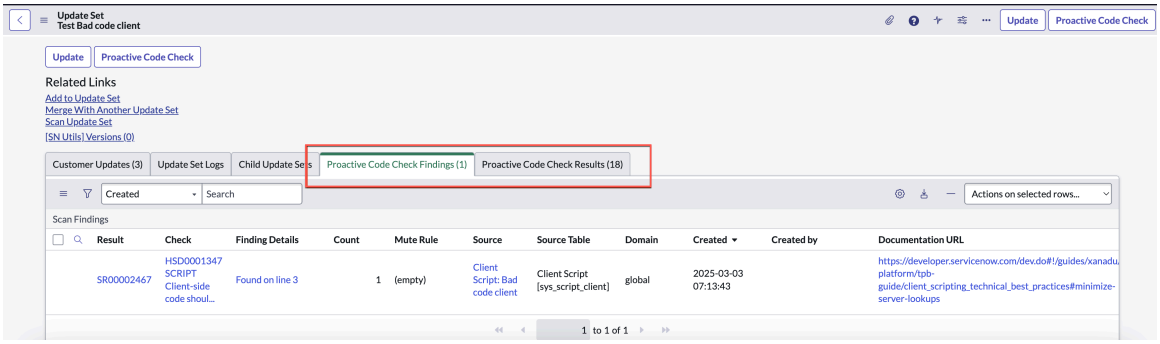


verificação.
É exibida uma barra de andamento que também inclui o número total de avisos, erros e descobertas.

Tradução automática

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

3. Selecione **Ir para Resultado/Atualizar** o formulário de conjunto de atualizações atual para exibir descobertas#na lista relacionada.



As descobertas da verificação são exibidas em uma tabela. Você pode revisar a verificação do sistema para obter informações de histórico de um resultado específico ou vincular externamente a um artigo da base de conhecimento que explique detalhes de resolução e configuração.

4. Resolva os problemas relatados durante a verificação para validar se as mudanças resolveram os problemas.

5. No conjunto de atualizações, selecione **Nova verificação** Na página Resultado da verificação para obter um relatório atualizado.
   Repita o processo de verificação e resolução, conforme necessário, antes de promover o Conjunto de atualizações para a instância de produção.
   As novas descobertas são referenciadas ao Conjunto de atualizações específico do qual originaram, incluindo descobertas relacionadas a conjuntos de atualizações secundários, permitindo uma navegação fácil entre descobertas e o conjunto de atualizações na interface do usuário.

Análise proativa de verificação de código para a aplicação do Impact Store

Os proprietários da plataforma usam a Verificação proativa de código para rastrear a conformidade em relação às práticas recomendadas de codificação e aos padrões organizacionais. Os proprietários podem revisar descobertas detalhadas e auditar o status de problemas descobertos durante a verificação. Os dados históricos estão disponíveis por até seis meses.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Identificar problemas recorrentes e tendências em descobertas não resolvidas.
- Visualize o andamento na resolução da dívida técnica ao longo do tempo.
- Priorize os esforços de correção usando uma categorização de descobertas baseada em gravidade.

Antes de Iniciar

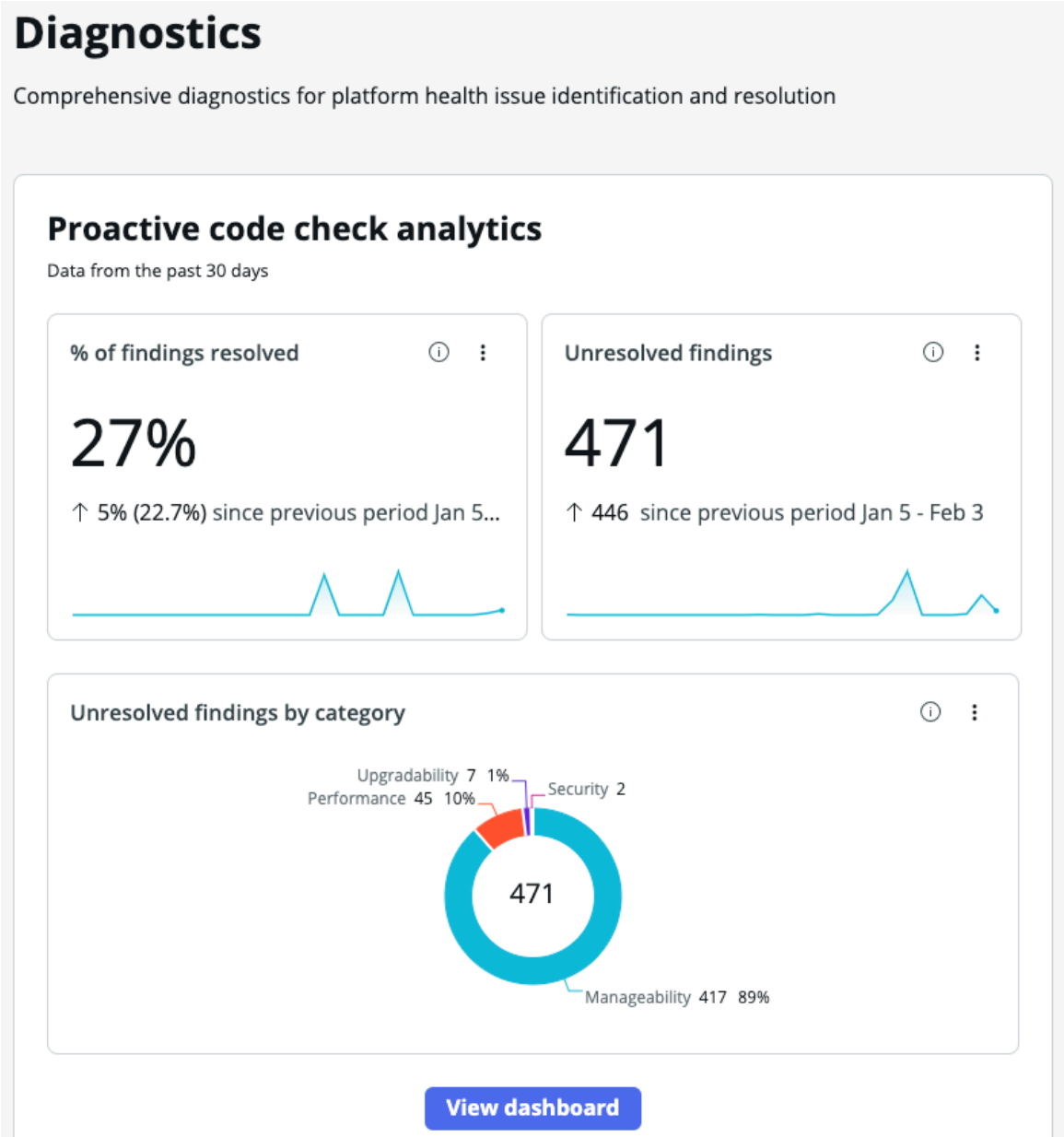
Função necessária: Impact_platform_owner, sn.mif_mif_read

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Integridade da plataforma** > **Diagnósticos**.
   A visão geral da Verificação proativa de código é exibida com dados dos últimos 30 dias.

Tradução automática

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

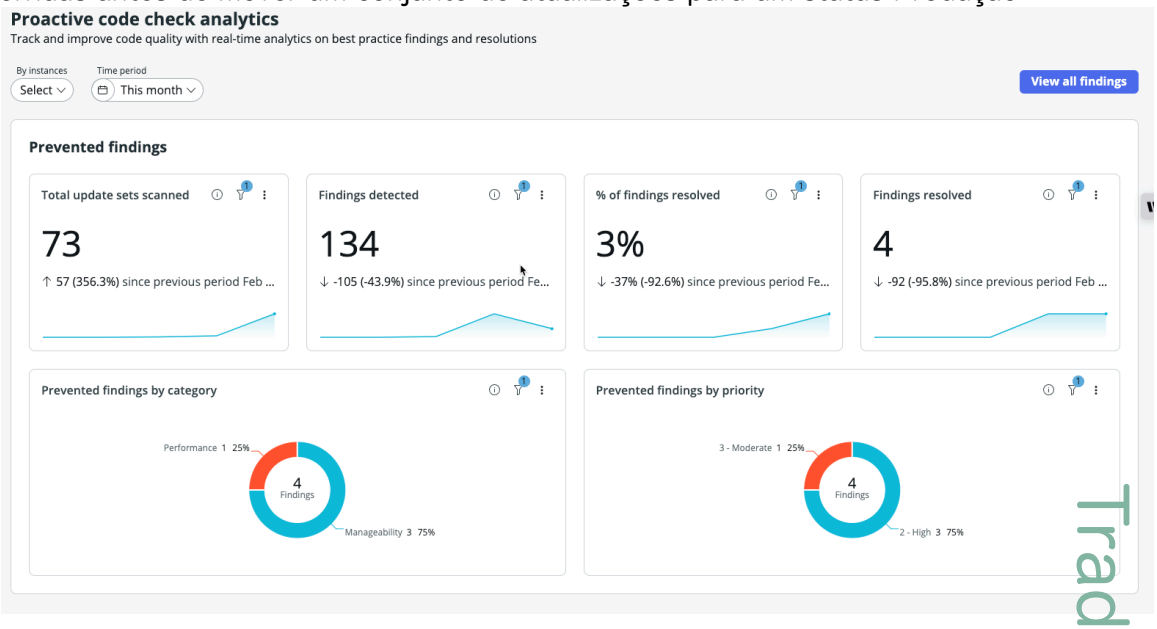


2. Selecione **Exibir Painel** para exibir informações adicionais sobre as verificações.

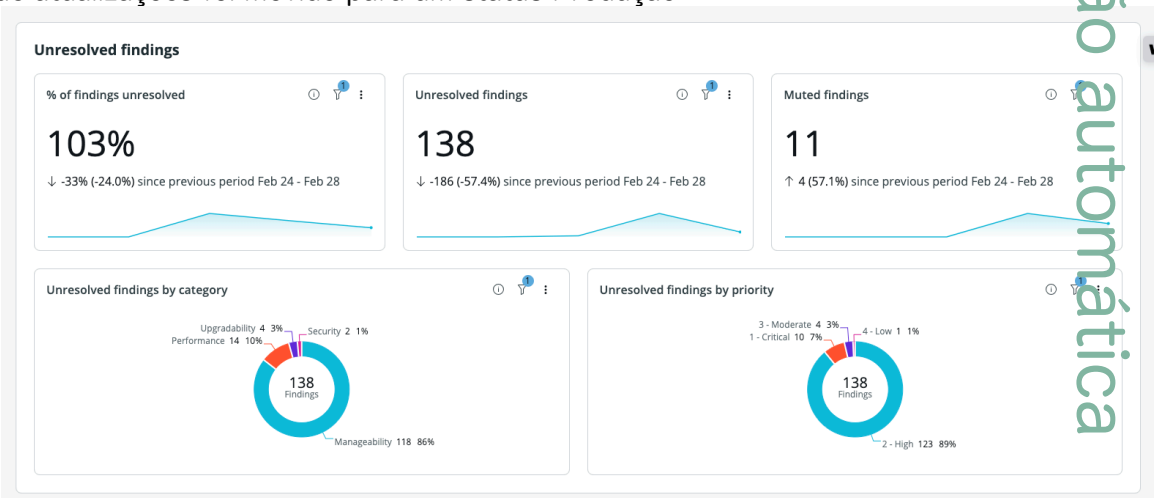
Tradução automática

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

- Filtre por instâncias ou por período de tempo.
- Os gráficos Descobertas impedidas exibem métricas relacionadas a descobertas que foram resolvidas antes de mover um conjunto de atualizações para um status Produção concluída.



- A seção Descobertas não resolvidas exibe métricas relacionadas a descobertas que permaneceram abertas depois que um conjunto de atualizações foi movido para um status Produção concluída.

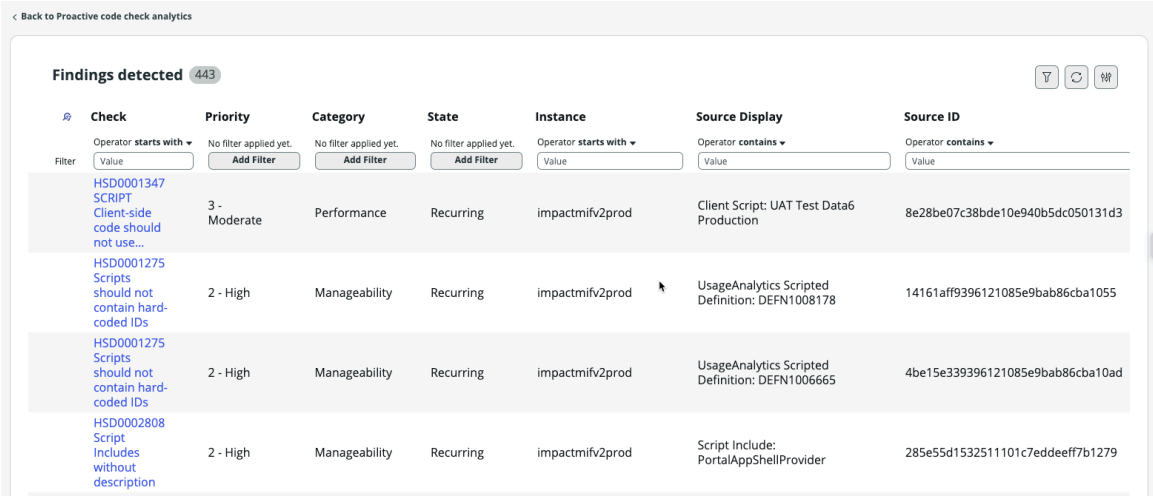


- Comparar tendências em Resolvido versus Descobertas não resolvidas.

3. Selecione **Exibir todas as descobertas** Para exibir todas as descobertas relacionadas à Verificação proativa de código.

Tradução automática

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



- Exiba todas as descobertas nas instâncias.
- Filtre e agrupe descobertas por Severidade, Tipo ou Verificação.
- Identifique verificações que produzem a maioria das descobertas para melhorias direcionadas.
- Analise descobertas em períodos para rastrear tendências e problemas recorrentes.

Contagem e estado das descobertas entre períodos de tempo

Categoria de descobertas	Estado
Contagem de descobertas (descobertas resolvidas)	Silenciado e criado em hoje
Contagem de descobertas não resolvidas	Recorrente ou Novo e atualizado em hoje
Contagem de descobertas resolvidas	Resolvido e atualizado em hoje
Contagem de descobertas novas	Novo e atualizado em hoje
Contagem de descobertas silenciadas	Silenciado e atualizado em hoje

Matriz do pacote de verificação de código proativo para a aplicação Impact Store

Consulte a matriz do pacote de verificação de código proativo (PCC) para obter detalhes sobre as verificações realizadas durante uma verificação de PCC.

Matriz do pacote de verificação proativa de código

Categoria	Nome	Short_description	Descrição
Desempenho	HSD0001049 Evitar scripts de interface do usuário global	Evitar scripts de interface do usuário global	Os scripts de interface do usuário global são carregados em todas as páginas/ formulários na ServiceNow, mesmo se o código dentro deles não for chamado.
Gerenciabilidade	HSD0001058 SCRIPT O app com escopo usa utilitários de registro em log ou métodos descontinuados	O app com escopo usa utilitários de registro em log ou métodos descontinuados — gs.log	As aplicações com escopo devem usar APIs de registro em log com escopo em vez de métodos legados.
Gerenciabilidade	HSD0001058 XML O app com escopo usa utilitários	O app com escopo usa utilitários de registro em log	As aplicações com escopo devem usar APIs de registro

Tradução automática

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

Matriz do pacote de verificação proativa de código

Categoria	Nome	Short_description	Descrição
	de registro em log ou métodos descontinuados	ou métodos descontinuados — gs.log	em log com escopo em vez de métodos legados.
Desempenho	HSD0001116 Scripts de cliente não devem ser definidos em relação à tabela Global	Scripts de cliente não devem ser definidos em relação à tabela Global	Um client script global é qualquer client script em que a tabela selecionada é Global. Client scripts globais não têm restrições de tabela; portanto, eles serão carregados em todas as páginas do sistema, introduzindo atraso de carregamento do navegador no processo. Carregar este tipo de scripts em todas as páginas não há nenhum benefício.
Desempenho	HSD0001126 SCRIPT Referência com pontos desnecessária para sys_id do objeto atual	Referência com pontos desnecessária para sys_id do objeto atual	Os campos de referência já armazenam o SYS ID do registro referenciado. Usar gr.fieldname.sys_id é uma referência com pontos e instrui a plataforma a executar outra consulta somente para retornar o mesmo valor. Esta é uma sobrecarga desnecessária.
Desempenho	HSD0001126 XML Referência com pontos desnecessária para sys_id do objeto atual	Referência com pontos desnecessária para sys_id do objeto atual	Os campos de referência já armazenam o SYS ID do registro referenciado. Usar gr.fieldname.sys_id é uma referência com pontos e instrui a plataforma a executar outra consulta somente para retornar o mesmo valor. Esta é uma sobrecarga desnecessária.
Desempenho	HSD0001128 SCRIPT O código no cliente não deve usar métodos AJAX síncronos	O código no cliente não deve usar métodos AJAX síncronos	Código que usa AJAX síncrono pode causar atrasos no processamento de eventos de IU. Isso pode ser prejudicial ao desempenho e afetar negativamente a experiência do usuário. Sempre que possível, devemos tentar empregar AJAX assíncrono.
Melhora	HSD0001142 SCRIPT O código no cliente não deve usar a técnica de manipulação DOM	O código no cliente não deve usar a técnica de manipulação DOM	Essa técnica de personalização oferece muito controle, mas frequentemente causa desafios de upgrade. Não é recomendável usar

Tradução automática

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

Matriz do pacote de verificação proativa de código

Categoria	Nome	Short_description	Descrição
			jQuery, PrototypeJS, GEL e outras técnicas.
Gerenciabilidade	HSD0001153 SCRIPT URL da instância codificada	URL da instância codificada	Gera uma descoberta de URLs de instância codificadas, já que seu uso pode ser prejudicial à funcionalidade em todos os ambientes.
Gerenciabilidade	HSD0001153 XML URL da instância codificada	URL da instância codificada	Gera uma descoberta de URLs de instância codificadas, já que seu uso pode ser prejudicial à funcionalidade em todos os ambientes.
Gerenciabilidade	HSD0001174 REST Serviços web com script gravando dados diretamente	Serviços web com script gravando dados diretamente	Os Serviços web com script inserem/atualizam/excluem dados diretamente, porém é recomendável utilizar Inclusões de script porque elas fornecem uma abordagem estruturada e documentada para gerenciar operações de dados, garantindo consistência, segurança e manutenção na plataforma.
Gerenciabilidade	HSD0001174 SOAP Serviços web com script gravando dados diretamente	Serviços web com script gravando dados diretamente	Os Serviços web com script inserem/atualizam/excluem dados diretamente, porém é recomendável utilizar Inclusões de script porque elas fornecem uma abordagem estruturada e documentada para gerenciar operações de dados, garantindo consistência, segurança e manutenção na plataforma.
Segurança	HSD0001235 XML Evitar expressões JEXL dinâmicas dentro do marcador Jelly	Evitar expressões JEXL dinâmicas dentro do marcador Jelly	Ao escrever código Jelly, evite usar expressões JEXL dinâmicas dentro da tag Jelly (ou <g2:evaluate> para a fase dois). Embora o código pareça funcionar, ele afeta um recurso de memória (chamado PermGen) na Java Virtual Machine, o que pode levar a problemas de desempenho e até mesmo indisponibilidades do sistema ao longo do

Tradução automática

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

Matriz do pacote de verificação proativa de código

Categoria	Nome	Short_description	Descrição
			tempo. A exceção ao uso de expressões JEXL dentro de marcadores <g:evaluate> é com valores estáticos, incluindo: (e suas contrapartes da fase dois: USD[amp], USD[AND] e assim por diante).
Melhora	HSD0001247 Uso de API RESTMessage descontinuada (v1)	Uso de API RESTMessage descontinuada (v1)	A API permitiu enviar mensagens REST de saída usando JavaScript. No entanto, a versão 1 do RESTMessage foi descontinuada.
Gerenciabilidade	HSD0001275 Os scripts não devem conter IDs codificados	Os scripts não devem conter IDs codificados	Sys_ids de codificação rígida torna o sistema mais difícil de gerenciar e menos capaz de mover a funcionalidade entre instâncias.
Gerenciabilidade	HSD0001278 As regras de negócio anteriores não devem usar update() nem insert() em outras tabelas	As regras de negócio anteriores não devem usar registros update() nem insert() em outras tabelas	Executar um insert() ou update() em um onBefore BR causará atualizações em outras tabelas, mesmo que a atualização possa ser cancelada.
Gerenciabilidade	HSD0001281 getMessage() chamado no Script de cliente sem pré-carregar chave de mensagem	getMessage() chamado no Script de cliente sem pré-carregar chave de mensagem	O getMessage usado em um client script precisa ter a chave de mensagem adicionada ao campo Mensagens no registro do script.
Gerenciabilidade	HSD0001312 SCRIPT Evitar o uso de console.log() no código	O código não deve conter o método de depuração console.log()	A função do lado do cliente console.log pode causar erros em determinadas versões do navegador. Além disso, há uma boa chance de que o que está sendo registrado sejam informações que você não deseja expor publicamente e que pessoas com intenção mal-intencionada manipulem o script para refletir PII. Nunca é uma boa ideia ir para a produção com o registro em log do console habilitado. Console.log é inválido do lado do servidor e, portanto, também não deve estar lá.

Tradução automática

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

Matriz do pacote de verificação proativa de código

Categoria	Nome	Short_description	Descrição
Gerenciabilidade	HSD0001312 XML Evitar o uso de console.log() no código	O código não deve conter o método de depuração console.log()	A função do lado do cliente console.log pode causar erros em determinadas versões do navegador. Além disso, há uma boa chance de que o que está sendo registrado sejam informações que você não deseja expor publicamente e que pessoas com intenção mal-intencionada manipulem o script para refletir PII. Nunca é uma boa ideia ir para a produção com o registro em log do console habilitado. Console.log é inválido do lado do servidor e, portanto, também não deve estar lá.
Desempenho	HSD0001338 Regras de negócio não devem ser definidas na tabela Global	Regras de negócio não devem ser definidas na tabela Global (Regra de negócio global)	Uma regra de negócio global é qualquer regra de negócio em que a tabela selecionada é Global. Qualquer outro script pode chamar Regras de negócios globais. As Regras de negócios globais não têm condições ou restrições de tabela e são carregadas em todas as páginas do sistema.
Desempenho	HSD0001347 SCRIPT O código no cliente não deve usar GlideRecord	O código no cliente não deve usar GlideRecord	O objeto GlideRecord do lado do cliente geralmente é ineficiente, porque retorna muitos dados desnecessários. GlideRecord e g_form.getReference estão envolvidos.
Desempenho	HSD0001358 SCRIPT O código no servidor não deve usar GlideRecord.getRowCount()	O código no servidor não deve usar GlideRecord.getRowCount() para contar registros	GlideRecord.getRow Count() funciona obtendo todo o conjunto de resultados sem usar as funções aritméticas integradas do banco de dados. GlideAggregate usa o banco de dados, portanto, muitas vezes é drasticamente mais rápido. A exceção a esta recomendação é se você pretende percorrer os registros e processá-los de qualquer maneira.
Desempenho	HSD0001358 XML O código no servidor	O código no servidor não deve usar	GlideRecord.getRow Count() funciona obtendo todo o conjunto de resultados sem

Tradução automática

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

Matriz do pacote de verificação proativa de código

Categoria	Nome	Short_description	Descrição
	não deve usar GlideRecord.getRowCount()	GlideRecord.getRowCount() para contar registros	usar as funções aritméticas integradas do banco de dados. GlideAggregate usa o banco de dados, portanto, muitas vezes é drasticamente mais rápido. A exceção a esta recomendação é se você pretende percorrer os registros e processá-los de qualquer maneira.
Gerenciabilidade	HSD0001392 Os scripts não devem usar o método eval()	Os scripts não devem usar o método eval()	A função eval() avalia ou executa um argumento. O uso inadequado de eval() abre seu código para ataques de injeção e a depuração pode ser mais desafiadora, já que nenhum número de linha é exibido com um erro.
Desempenho	HSD0001554a JDBC Fontes de dados com “Usar data/ hora da última execução” desabilitada para conjuntos de atualizações	As fontes de dados JDBC devem ter a opção “Usar data/hora da última execução” marcada	A importação repetida de dados sem alterações causa muitas linhas ignoradas e limita desnecessariamente os recursos do sistema.
Desempenho	HSD0001560 Usar “rastrear por” em loops ngRepeat	Usar “rastrear por” em loops ngRepeat	Ao usar a diretiva ngRepeat sem uma cláusula "rastrear por", os elementos DOM são destruídos e recriados sempre que os dados de origem são atualizados. Adicionar uma cláusula "rastrear por" com uma chave exclusiva (como um sys_id) permite que os elementos DOM sejam reutilizados em vez de recriados, o que melhora significativamente o desempenho de páginas com listas grandes e complexas.
Gerenciabilidade	HSD0001578 As Regras de negócio não devem usar o método SOAP getResponse()	As Regras de negócio não devem usar o método SOAP getResponse()	GetResponse bloqueia a transação, aguardando até que uma resposta seja recebida. Isso é melhor feito de forma assíncrona.
Desempenho	HSD0001623 As ACLs de leitura (regras de segurança) não devem ter GlideRecord/ GlideAggregate	As ACLs de leitura (regras de segurança) não devem ter GlideRecord/ GlideAggregate	As ACLs de leitura são executadas com frequência. Ter pesquisas complexas de banco de dados pode prejudicar o desempenho.

Tradução automática

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

Matriz do pacote de verificação proativa de código

Categoria	Nome	Short_description	Descrição
Segurança	HSD0002016 Scripts de servidor em widgets devem usar GlideRecordSecure	Scripts de servidor em widgets devem usar GlideRecordSecure em vez de GlideRecord	A prática recomendada deve ser que os scripts de servidor em widgets usem GlideRecordSecure em vez de GlideRecord. Isso é para garantir que as ACLs de segurança sejam consideradas em todas as interações do servidor. Para detectar desvio, qualquer instanciação do GlideRecord deve ser marcada como descoberta. No momento, sp.getRecord() retorna um objeto GlideRecord. Na verdade, esta chamada deve retornar um objeto GlideRecordSecure para ser o mais seguro possível. Embora essa seja uma melhoria separada fora da ferramenta HealthScan, ela representa um desafio, pois será mais difícil para o HealthScan detectar o uso do objeto GlideRecord retornado por sp.getRecord.
Desempenho	HSD0002144 Utilizar c.server.get() para melhorar o desempenho do widget	Utilizar c.server.get() para melhorar o desempenho do widget	No client script, c.server.get() permite que você passe dados específicos para o script do servidor. Fazer isso pode ter melhorias de desempenho em relação ao c.server.update(), que envia todo o objeto de dados.
Desempenho	HSD0002150 Remova serviços não utilizados do client script do widget.	Remova serviços não utilizados do client script do widget.	Se os serviços injetados não forem usados no script do controlador do cliente de um widget, considere removê-los. Os serviços injetados e não usados serão instanciados, o que pode ter um impacto no

Tradução automática

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

Matriz do pacote de verificação proativa de código

Categoria	Nome	Short_description	Descrição
			desempenho. Também é uma prática recomendada, de uma perspectiva de legibilidade do código, injetar somente serviços necessários.
Desempenho	HSD0002154 Não use $rootScope.$on no client script de um widget.	Não use $rootScope.$on no client script de um widget.	RootScope. Em só deve ser usado em um serviço. Usar ouvintes de evento em rootScope no script do controlador do cliente de um widget pode causar vazamentos de memória se os ouvintes não forem destruídos manualmente. Cada vez que um widget é carregado, o controlador é inicializado, e cada ouvinte inicializado no rootScope não será destruído com o controlador, a menos que seja feito manualmente. Os serviços não têm outra alternativa a não ser disparar eventos no rootScope e escutar eventos no rootScope. Isso ocorre porque os serviços são inicializados uma vez no app e não têm seu próprio escopo. Não há problema em usar rootScope em um serviço.
Gerenciabilidade	HSD0002808 Scripts de cliente sem descrição	Scripts de cliente sem descrição	Scripts de cliente em que a descrição está vazia, é muito curta ou é igual ao nome do script.
Gerenciabilidade	HSD0002808 Inclusões de script sem descrição	Inclusões de script sem descrição	Inclusões de script em que a descrição está vazia, é muito curta ou é igual ao nome do script.

Tradução automática

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

Matriz do pacote de verificação proativa de código

Categoria	Nome	Short_description	Descrição
Gerenciabilidade	HSD0002827 Todos os eventos devem ter uma descrição	Todos os eventos devem ter uma descrição	Todos os eventos personalizados no registro de eventos devem ter o campo "descrição" preenchido. Isso garantirá que a finalidade do evento seja facilmente identificável pelos administradores que não criaram a entrada de registro e melhorará a manutenção da instância.
Gerenciabilidade	HSD0002828 Todos os eventos devem ter o campo “acionado por” preenchido	Todos os eventos devem ter o campo “acionado por” preenchido	Todos os eventos personalizados no registro de eventos devem ter o campo "fired_by" preenchido. Isso garantirá que o gatilho do evento seja facilmente identificável pelos administradores que não criaram a entrada de registro e melhorará a manutenção da instância.
Gerenciabilidade	HSD0003076 Credenciais de autenticação básica na definição de Mensagem de SOAP	Credenciais de autenticação básica na definição de Mensagem de SOAP	A autenticação básica para Mensagens de SOAP de saída deve usar perfis de autenticação básica em vez de colocar as credenciais na própria definição de função.
Gerenciabilidade	HSD0003081 Credenciais de autenticação básica na definição de Mensagem de REST	Credenciais de autenticação básica na definição de Mensagem de REST	A autenticação básica para Mensagens de REST de saída deve usar perfis de autenticação básica em vez de colocar as credenciais na própria definição de função.
Melhora	HSD0003307 A tabela Solicitação de mudança não deve ser estendida	A tabela Solicitação de mudança não deve ser estendida	Pelo menos uma solicitação de mudança de extensão de tabela secundária foi criada. A extensão da solicitação de mudança com tabelas secundárias personalizadas não deve ser feita: • Para oferecer suporte a uma tabela de solicitação de mudança personalizada, é

Tradução automática

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

Matriz do pacote de verificação proativa de código

Categoria	Nome	Short_description	Descrição
			necessária uma grande quantidade de personalização para os outros processos do ITSM • As novas funcionalidades em versões futuras podem não funcionar em tabelas estendidas ou exigir personalização adicional
Gerenciabilidade	HSD0003625 O script de Regra de negócio deve ser encapsulado na função executeRule	O código do script em Regras de negócio deve ser encapsulado na função executeRule	O código deve verificar se há regras de negócio com código não encapsulado na função executeRule.
Melhora	HSD0004147 Uso de GlideDialogWindow e GlideOverlay	Uso de GlideDialogWindow e GlideOverlay	Verifica o uso de GlideDialogWindow e GlideOverlay, que não podem ser testados pelo ATF.
Desempenho	HSD0004365 SCRIPT Cache liberado como parte de scripts	Cache liberado como parte de scripts	Se uma limpeza de cache for acionada como parte de uma execução de script não ootb, isso exigirá que a plataforma reconstrua o cache antes de retornar ao estado BAU. Esta atividade tem um impacto significativo no desempenho.
Desempenho	HSD0004726 SCRIPT O depurador não deve ser usado em scripts	O depurador não deve ser usado em scripts	A instrução do depurador é usada para informar o ambiente JavaScript em execução para interromper a execução e iniciar um depurador no ponto atual do código. Isso caiu em desuso como uma boa prática com o advento das ferramentas modernas de depuração e desenvolvimento. O código de produção definitivamente não deve conter o depurador, pois isso fará com que o navegador pare de executar o código e abra um depurador apropriado.
Desempenho	HSD0006666 Verificar se current.update() é usado em uma regra de negócio	Verificar se current.update() é usado em uma regra de negócio	Se usado em regras de negócio, current.update() causa atualizações recursivas

Tradução automática

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

Matriz do pacote de verificação proativa de código

Categoria	Nome	Short_description	Descrição
			e pode ter impacto significativo no desempenho.
Gerenciabilidade	HSD0013213 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addInfoMessage()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addInfoMessage()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências em addInfoMessage() no lado do cliente e do servidor.
Gerenciabilidade	HSD0013213 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addInfoMessage()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addInfoMessage()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências em addInfoMessage() no lado do cliente e do servidor.
Gerenciabilidade	HSD0013215 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de alert()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de alert()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar essas ocorrências no alert() no lado do cliente.
Gerenciabilidade	HSD0013215 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de alert()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de alert()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar essas ocorrências no alert() no lado do cliente.
Gerenciabilidade	HSD0014228 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addErrorMessage()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addErrorMessage()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências em addErrorMessage() no lado do cliente e do servidor.
Gerenciabilidade	HSD0014228 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addErrorMessage()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addErrorMessage()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências em addErrorMessage() no lado do cliente e do servidor.
Gerenciabilidade	HSD0014229 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de setError()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de setError()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar tais ocorrências em setError() no lado do servidor.
Gerenciabilidade	HSD0014229 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de setError()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de setError()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar tais ocorrências em setError() no lado do servidor.

Tradução automática

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

Matriz do pacote de verificação proativa de código

Categoria	Nome	Short_description	Descrição
Gerenciabilidade	HSD0014231 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de confirm()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de confirm() — SCRIPT	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar tais ocorrências em confirm() no lado do cliente.
Gerenciabilidade	HSD0014231 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de confirm()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de confirm() — XML	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar tais ocorrências em confirm() no lado do cliente.
Gerenciabilidade	HSD0014232 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de prompt()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de prompt()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar essas ocorrências no prompt() no lado do cliente.
Gerenciabilidade	HSD0014232 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de prompt()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de prompt()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar essas ocorrências no prompt() no lado do cliente.
Gerenciabilidade	HSD0014233 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addMessage()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addMessage()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando tais ocorrências em addMessage() no lado do servidor.
Gerenciabilidade	HSD0014233 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addMessage()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addMessage()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando tais ocorrências em addMessage() no lado do servidor.
Gerenciabilidade	HSD0014234 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addFormMessage()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addFormMessage()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências em addFormMessage() no lado do cliente.
Gerenciabilidade	HSD0014234 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addFormMessage()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addFormMessage()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências em addFormMessage() no lado do cliente.
Gerenciabilidade	HSD0014544 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addWarningMessage()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar essas ocorrências

Tradução automática

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

Matriz do pacote de verificação proativa de código

Categoria	Nome	Short_description	Descrição
	codificadas no uso de addWarningMessage()		em addWarningMessage() no lado do cliente e do servidor.
Gerenciabilidade	HSD0014544 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addWarningMessage()	Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addWarningMessage()	Mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar essas ocorrências em addWarningMessage() no lado do cliente e do servidor.

Gestão de valor para a aplicação do Impact Store

A gestão de valor constitui um loop contínuo do processo de ponta a ponta de gestão do ciclo de vida de valor, incluindo previsão de valor, criação de valor, gestão contínua, otimização e validação de valor realizado com o app da loja de impacto.

Objetivos e resultados

O ciclo de vida da gestão de valor começa com a criação dos objetivos e resultados, que captura seus objetivos, que são objetivos de alto nível vinculados a resultados mensuráveis que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo. Entenda e meça o valor que você recebe dos produtos da ServiceNow na mesma instância em que suas aplicações estão ativas. Por padrão, este ciclo é executado anualmente, embora desvios desse intervalo de tempo sejam possíveis por exceção.

- Decida em quais objetivos você deseja se concentrar e acompanhe seu progresso.
- Veja quais resultados, métricas de sucesso e capacidades darão melhor suporte à sua visão.
- Conte sua história de transformação com relatórios de desempenho operacional e valor.
- Meça um objetivo de negócios selecionado no mesmo produto em vários ServiceNow instâncias. Use a opção Instância em Objetivos e resultados e Informações de resultados para filtrar objetivos e resultados por ServiceNow instância.

Informações de resultados

O resumo de desempenho inclui uma tabela que exibe várias métricas de sucesso.

As tendências podem ser filtradas e exibidas facilmente para rastrear objetivos e resultados.

- Valor incremental: O valor das melhorias realizadas durante o ano após a implementação do ServiceNow plataforma.
- Valor geral: O valor geral abrangente que o ServiceNow a plataforma trouxe para sua organização durante o ano.

Um Kit de ferramentas de coleta de dados no aplicativo da loja do impacto é uma visão geral detalhada das opções de configuração de relatório e possíveis recomendações de implementação para coletar os dados necessários para seu plano gráfico de valor, relatório de desempenho de resultado e relatórios de valor que fazem parte do programa de impacto. Consulte Kit de ferramentas de coleta de dados Para obter informações adicionais sobre como usar o kit de ferramentas para simplificar e otimizar o processo de coleta de dados de métricas de valor usando o Performance Analytics (PA).

Tradução automática

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

Os aplicativos de coleta de dados estão disponíveis no ServiceNow Aplicação da loja de impacto. Esses aplicativos podem ser acessados diretamente em uma instância do como parte do pacote de impacto, eliminando a necessidade de downloads separados da loja ou de pacotes de conteúdo individuais. Aproveitando definições de dados predefinidas no PA (Performance Analytics), os clientes podem coletar automaticamente dados essenciais para métricas de valor. Esta abordagem simplificada aumenta a precisão e a eficiência da coleta de dados para medição de valor, fornecendo uma experiência perfeita e melhorando a satisfação do cliente e a avaliação do produto na gestão de valor no Impacto.

Relatórios de valor

Sua equipe de impacto executa uma Avaliação de realização de valor e captura os dados em um Relatório de valor. O relatório de valor avalia o impacto das melhorias nas principais métricas de sucesso ao longo do tempo e as converte em valor operacional e monetário. Essas métricas se alinham com os objetivos e resultados da meta para os quais você tem trabalhado.

Exiba um relatório criado por sua equipe de entrega para o mesmo produto implementado em várias instâncias da ServiceNow. Observe que isso só está disponível para clientes totais e avançados ou clientes orientados inscritos no acelerador para relatórios de valor.

Descrições e linhas do tempo do relatório de valor

Relatório de valor	Descrição	Cadência
Linha de base do estado atual	• Como parte dos objetivos e resultados, um valor de meta de melhoria é definido para o ano, por exemplo, para reduzir os casos em 10%. • Uma linha de base e um ponto de referência de destino são definidos. Geralmente, a linha de base é o estado atual e a meta seria verificada em um ano.	Anualmente
Linha de base histórica	• Como parte da avaliação de realização de valor, a equipe de sucesso entrega um relatório de valor para destacar o valor que você percebeu em comparação com se você não tivesse movido para ServiceNow plataforma. • Se possível, 12 meses de pontos de dados históricos do seu sistema legado devem ser avaliados antes da desativação.	Anualmente
Valores reais trimestrais	• Como parte da Revisão de impacto trimestral, a equipe de sucesso realiza uma revisão de desempenho trimestral. • Os resultados alcançados para suas métricas de sucesso no último trimestre são comparados com a tendência deles em direção à meta que foi definida como parte dos objetivos e resultados.	Trimestralmente
Valores reais de emissão de relatórios	• Uma avaliação de realização de valor é realizada para criar um relatório de valor para determinar o valor total realizado. • A equipe compara os resultados do período de emissão de relatórios com a linha de base histórica.	Anualmente

Tradução automática

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

Descrições e linhas do tempo do relatório de valor

Relatório de valor	Descrição	Cadência
	• É recomendável executar a coleta de dados para cada uma das métricas de sucesso separadamente anualmente, em vez de simplesmente usar os números totais que foram fornecidos trimestralmente.	

Nota: Calcular a realização de valor geral no relatório de valor depende da capacidade de fornecer pontos de dados de pré-implementação ou, como alternativa, históricos ServiceNow pontos de dados.

Resumo de resultados baseados na IA generativa

Exiba um resumo conciso de seus resultados operacionais no Impact aplicação da store. Este resumo pode incluir tendências de resultados positivos ou negativos, adoção de aplicações recomendadas e consumo de aceleradores relacionados.

Antes de Iniciar

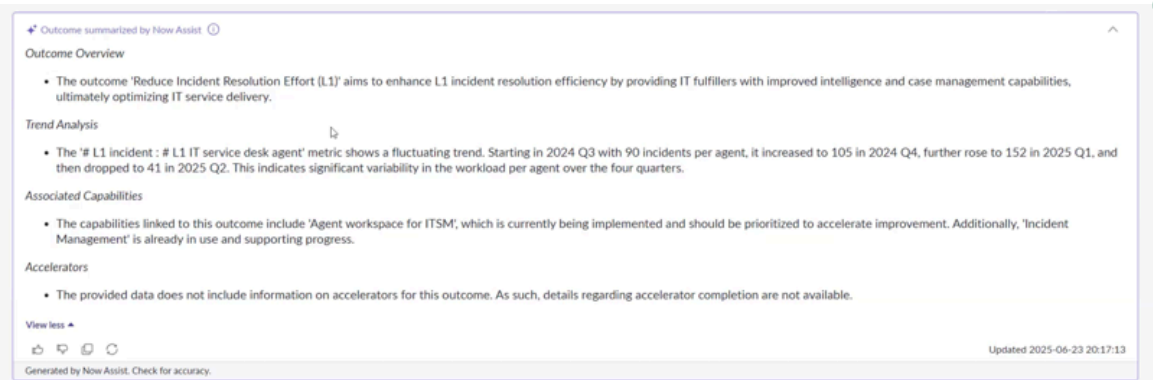
Nota:

O acesso ao recurso Resumo de resultados é determinado pelo Pacote de Impacto ou por uma licença Pro Plus para qualquer um ServiceNow produto.

Função necessária: Administrador da aplicação de impacto, responsável pela plataforma de impacto, responsável pelo portfólio de impacto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Gestão de valor**.
2. Selecione a informação do resultado.
3. Na seção Links rápidos, selecione **Página de detalhes do resultado** link.
4. Na seção Resumir este resultado, selecione **Resumir** .
   O Now Assist gera e exibe informações resumidas do resultado, conforme mostrado no exemplo a seguir.



5. **Opcional:** Forneça feedback para o resumo selecionando o polegar para cima ícone ou polegares para baixo ícones.

Tradução automática

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

6. **Opcional:** Copie o resumo para usar suas informações fora do app, por exemplo, para incluir em um e-mail ou editar antes de encaminhar, selecionando o ícone Copiar para a área de transferência .
7. **Opcional:** Se você acha que os dados podem ter mudado depois de exibir o resumo, atualize as informações de resumo selecionando o ícone de refazer .

Adoção de produto para Aplicação Impact da Store

Exiba os recursos, os roadmaps de adoção de produtos e as assinaturas do seu ServiceNow Instância com o app da loja de impacto.

Mapa de recursos

Os mapas de capacidades fornecem aos clientes transparência e clareza em todo o cenário do ServiceNow.

Se você tiver mais de uma instância, um mapa de capacidade será gerado para cada uma.

A capacidade de exibir o status de uso das capacidades permite identificar quais capacidades estão sendo usadas, quais estão planejadas e quais estão em processo de implementação.

Roadmaps de adoção de produto

Os roadmaps de adoção de produtos permitem exibir uma sequência de implementação recomendada para seus recursos. A sequência de implementação é organizada em fases específicas para uma implementação ideal.

Visão geral dos roadmaps de adoção de produtos

Os roadmaps de adoção de produtos estão disponíveis para clientes do Impacto Avançado, Impacto Guiado e Total de clientes.

Você pode criar seu próprio roadmap de adoção de produto usando modelos predefinidos. Para clientes do Impact Advanced e Total, sua equipe de impacto trabalha com você para determinar a sequência de implementação inicial que melhor atende às suas necessidades de negócios exclusivas. Antes de criar um roadmap de adoção de produto, um mapa de capacidade deve ser publicado para essa instância. Assim que sua equipe de impacto criar seu roadmap de adoção de produto, você receberá uma notificação.

Vários usuários podem exibir o Roadmap de adoção de produto simultaneamente, apenas um usuário pode fazer edições por vez. Quando o roadmap está sendo editado, ele é bloqueado para outras pessoas. Quando o roadmap de adoção do produto está no status Bloqueado, você pode ver quem está editando-o no momento e entrar em contato com ele para colaborar ou solicitar que ele saia do roadmap.

Você pode modificar um roadmap de adoção de produto publicado da seguinte forma:

- Adicionar ou remover fases.
- Gerencie capacidades para cada fase.
- Conecte capacidades a objetivos.

Para obter mais informações, consulte: Gerencie roadmaps de adoção de produtos para a aplicação Impact Store.

Tradução automática

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

Gerencie roadmaps de adoção de produtos para a aplicação Impact Store

Crie um roadmap de adoção de produto (PAR) usando um PRE modelo definido ou um roadmap personalizado.

Antes de Iniciar

- Avalie as capacidades atualmente em **Planejamento** , **Implementando** , **Em uso** , **Não está em uso** , **Nenhuma intenção de uso** e **Validação necessária** .
- Adicione ou remova recursos conforme necessário para alinhar com os resultados de negócios específicos da sua organização.
- Exiba anotações específicas de um recurso que se estendem por fases.
- Exiba anotações de um recurso específico para essa fase para ver pré-requisitos, planejar treinamento e avaliar considerações de implementação adicionais.

Função necessária: Administrador de impacto, Proprietário da plataforma, Proprietário do portfólio de impacto e Executivo de impacto.

Procedimento

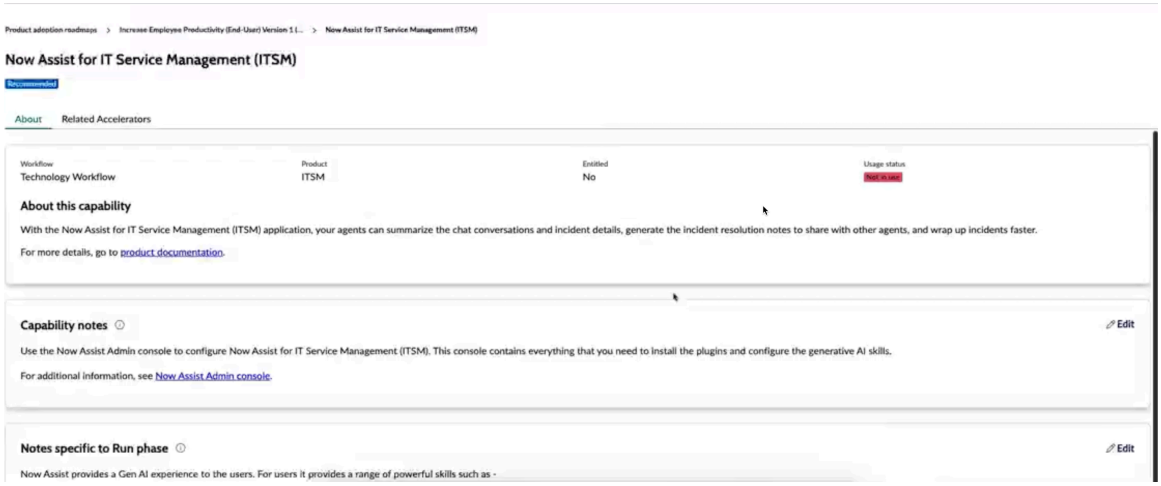
1. Navegar até **Tudo** > **Impacto** > **Adoção do produto**.
2. No Espaço de impacto, selecione **Adoção do produto** > **Roadmaps de adoção de produto**.
3. Selecione **Criar roadmap** .
4. Na página Criar novo roadmap de adoção de produto, forneça um nome no **Responsável pelo roadmap** campo.
5. Em **Como você deseja começar?** , indique se você deseja criar o roadmap a partir de um modelo ou manualmente.

Como você deseja começar?	Ações
Criar a partir de um modelo	**a.** Selecione **Criar a partir de um modelo** . **b.** Selecione um modelo no **Escolha um modelo** seção. **Nota:** Você pode acessar modelos de roadmap de adoção de produtos com sequência predefinida de recursos para ITSM, ITOM, Operações de segurança, Gestão de atendimento ao cliente, Gestão de risco e de serviços de campo.
Crie um roadmap manualmente	**a.** Insira um nome para o modelo. **b.** (Opcional) Insira uma descrição.

6. Selecione **Criar**.
7. Selecione uma capacidade para exibir sua página de detalhes , e para exibir ou editar anotações de nível de fase.

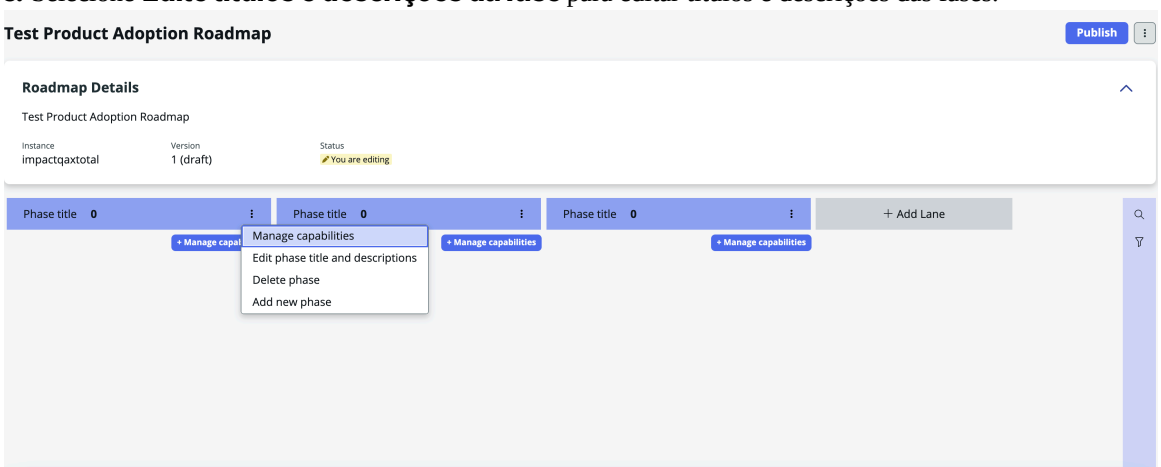
Tradução automática

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



Selecione **Sobre** para exibir anotações de capacidade e anotações específicas de fase para essa capacidade. Consulte Página Detalhes da capacidade.

8. Selecione **Editar detalhes do roadmap** para editar o nome, a descrição e o proprietário do mapa.
9. Selecione **Gerenciar capacidades** para que uma fase adicione ou remova capacidades.
10. Selecione o ícone de reticências de uma fase para modificar uma fase e faça o seguinte.
    a. Selecione **Adicionar nova fase** para adicionar uma nova fase a uma capacidade.
    b. Selecione **Excluir fase** para excluir uma fase.
    c. Selecione **Edite títulos e descrições da fase** para editar títulos e descrições das fases.



11. Selecione **Publicar**.
    O roadmap de adoção do produto foi publicado e está disponível para outros membros em sua conta e na equipe de impacto.
12. Selecione **Editar** para editar um roadmap publicado para gerenciar as fases e recursos de adoção.

Gerenciar mapa de capacidades para a aplicação da loja de impacto

Explore e gerencie o status de uso dos recursos que você tem direito a usar.

Antes de Iniciar

Função necessária: Responsáveis pela plataforma de impacto, administradores de impacto, executivos de impacto e usuários de impacto

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atualize recursos relacionados à exibição do status de uso, edite anotações, oculte ou exiba os recursos da sua instância usando Mapas de capacidade. As informações de Resumo de adoção do produto na página também exibem o número de capacidades por status de uso e as recomendações de capacidade do Esquadrão de impacto. Você também pode adicionar um recurso personalizado.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço de impacto** > **Adoção do produto** > **Mapa de recursos**.
2. Em **Resumo da adoção do produto** exiba o resumo geral de uso das capacidades em sua área de produto específica.
3. Para filtrar resultados específicos para o seu produto, selecione seu produto em **Exibir por** lista.
   O Resumo de adoção do produto fornece uma visão geral clara dos recursos que sua organização está planejando ou usando ativamente. Ele também destaca os recursos recomendados que ainda não estão em uso, ajudando você a identificar oportunidades para expandir sua adoção e maximizar o valor do produto.



4. Em **.** , você pode expandir os fluxos de trabalho e os produtos para exibir os recursos e seus detalhes, como status de uso, autorizado, aceleradores relacionados, anotações disponíveis e data da última atualização.



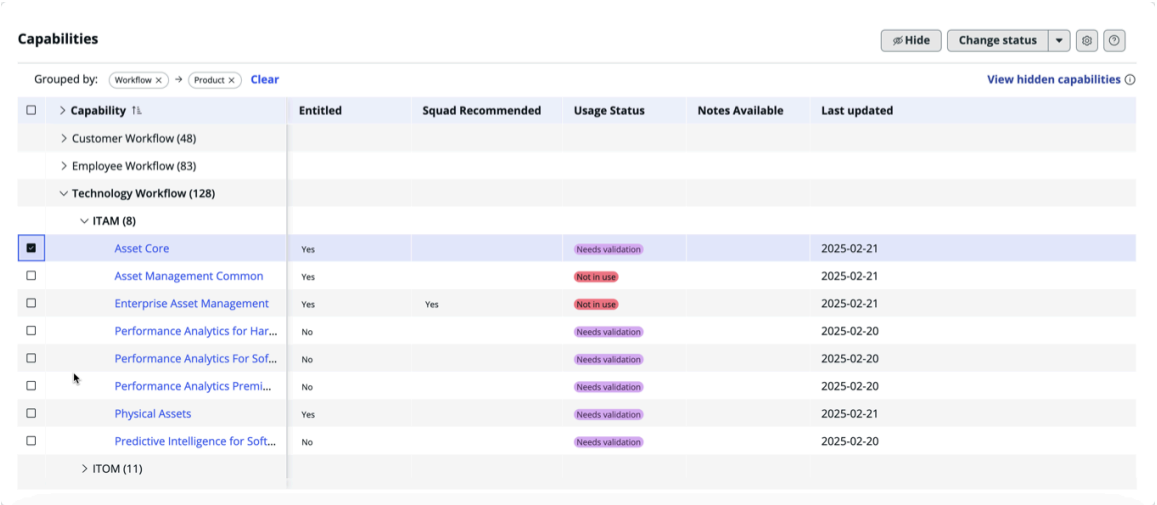
Nota: Em **.** cabeçalho da seção, você pode exibir os detalhes do usuário que atualizou o mapa de capacidades pela última vez junto com o carimbo de data/hora.

5. Navegue pelos fluxos de trabalho e selecione um produto.

Tradução automática

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

Todos os recursos do fluxo de trabalho e do produto selecionados são exibidos em uma tabela com indicadores de status codificados por cores



6. Gerencie os recursos usando os seguintes recursos:

Atualizar status de uso da capacidade

Modifique o Status de uso da capacidade para uma ou várias capacidades

Exibir recursos relacionados

Exibir todos os recursos de suporte.

Ocultar e exibir capacidades

Mostrar ou ocultar capacidades na grade.

Editar anotações de capacidade

Modifique informações relacionadas a um recurso.

Adicione uma nova capacidade

Adicione uma nova capacidade manualmente.

Página Detalhes da capacidade

Para exibir e editar detalhes de uma capacidade.

Exibir aceleradores relacionados

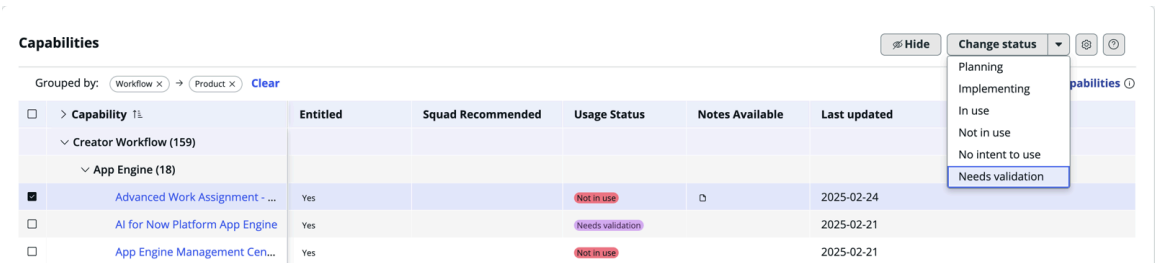
Para exibir aceleradores de solicitação para iniciar a jornada de adoção do produto.

Gerenciar capacidades

Gerencie os vários recursos do produto usando os seguintes recursos disponíveis nas versões da loja de impacto.

Atualizar status de uso da capacidade

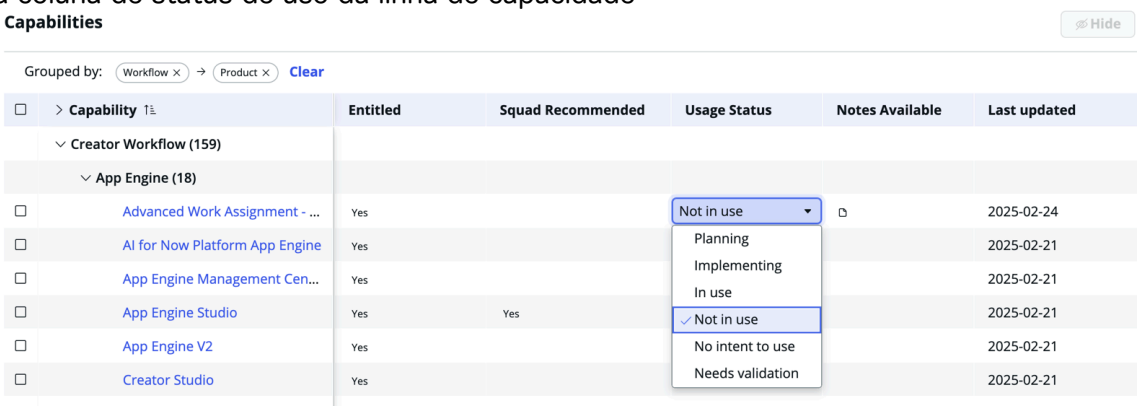
Selecione uma capacidade na lista de capacidades e, em seguida, selecione um status no **Mudar Status** menu.



Tradução automática

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

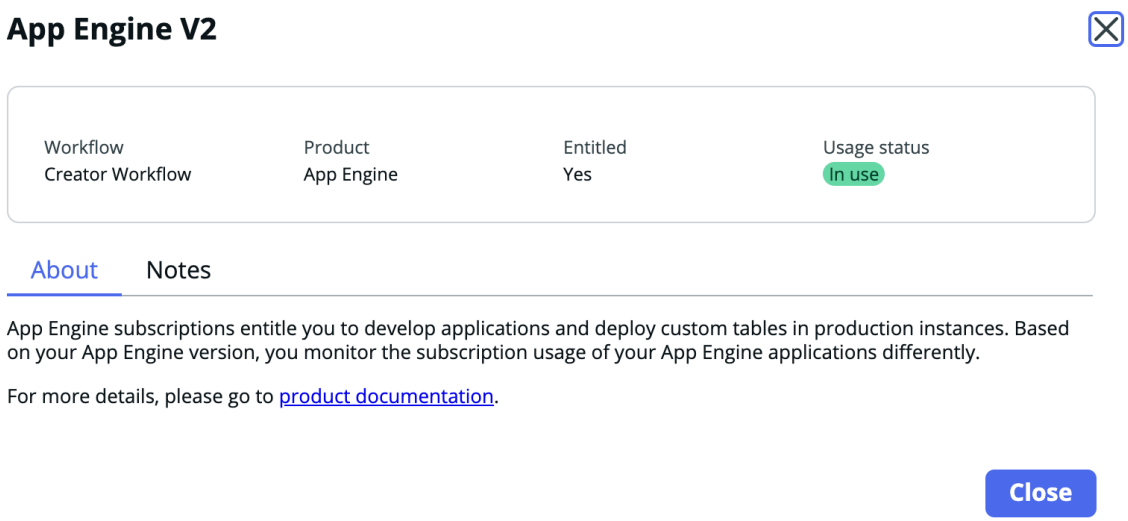
Como alternativa, você pode mudar **Status de uso** clicando duas vezes na coluna de status de uso da linha de capacidade selecionada.



Exibir recursos relacionados

Explore os recursos relacionados a cada capacidade que orientam você em cada etapa da adoção da capacidade, do planejamento à implementação.

Selecione uma capacidade para exibir a Página Detalhes da capacidade **Sobre** com **Recursos relacionados**



Ocultar e exibir capacidades

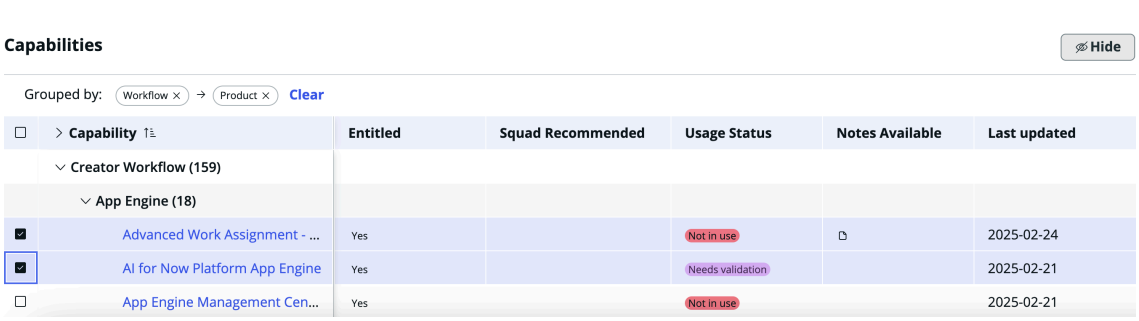
Os clientes podem ocultar uma capacidade de aparecer na exibição padrão do mapa de capacidade.

Ocultar capacidade única: Marque a caixa de seleção ao lado da capacidade e selecione **Ocultar** botão.

Tradução automática

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

Ocultar em massa: Marque a caixa de seleção para vários recursos e selecione **Ocultar**botão.



Reexibir capacidades: Exiba capacidades selecionando **Exibir capacidades ocultas** link. A exibição padrão do mapa de capacidades exibe as capacidades ocultas.

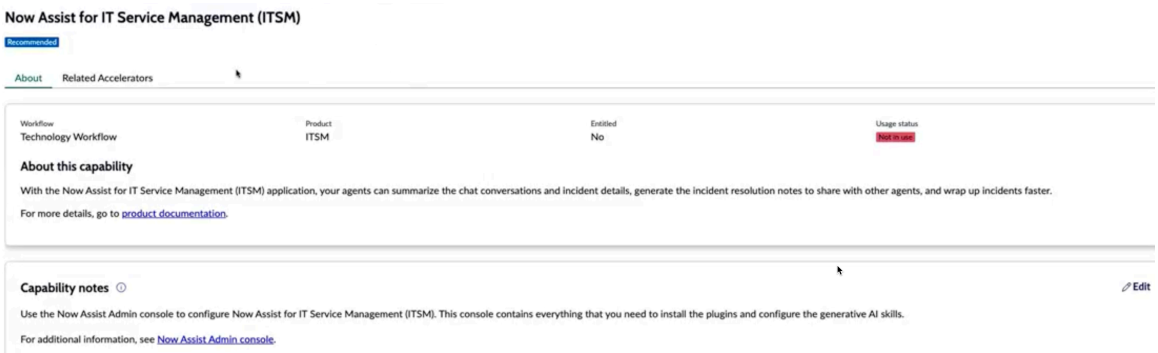
Restaure um ou mais recursos ocultos para **.** mapeie selecionando **Reexibir** botão.

Editar anotações de capacidade

As anotações de capacidade são informações adicionais específicas de uma capacidade. Você pode exibir essas anotações clicando neste recurso no mapa de capacidades ou nos roadmaps de adoção do produto.

Por padrão, os SMEs de conteúdo de impacto adicionam as anotações de capacidade para alguns recursos e os clientes editam conforme necessário para o processo de negócios.

Selecione a capacidade para abrir a janela de detalhes e selecione **Editar** ao lado de **Anotações de capacidade** seção em **Sobre** guia.



Nota: Se não houver anotações de capacidade, selecione **Adicionar** para adicioná-los.

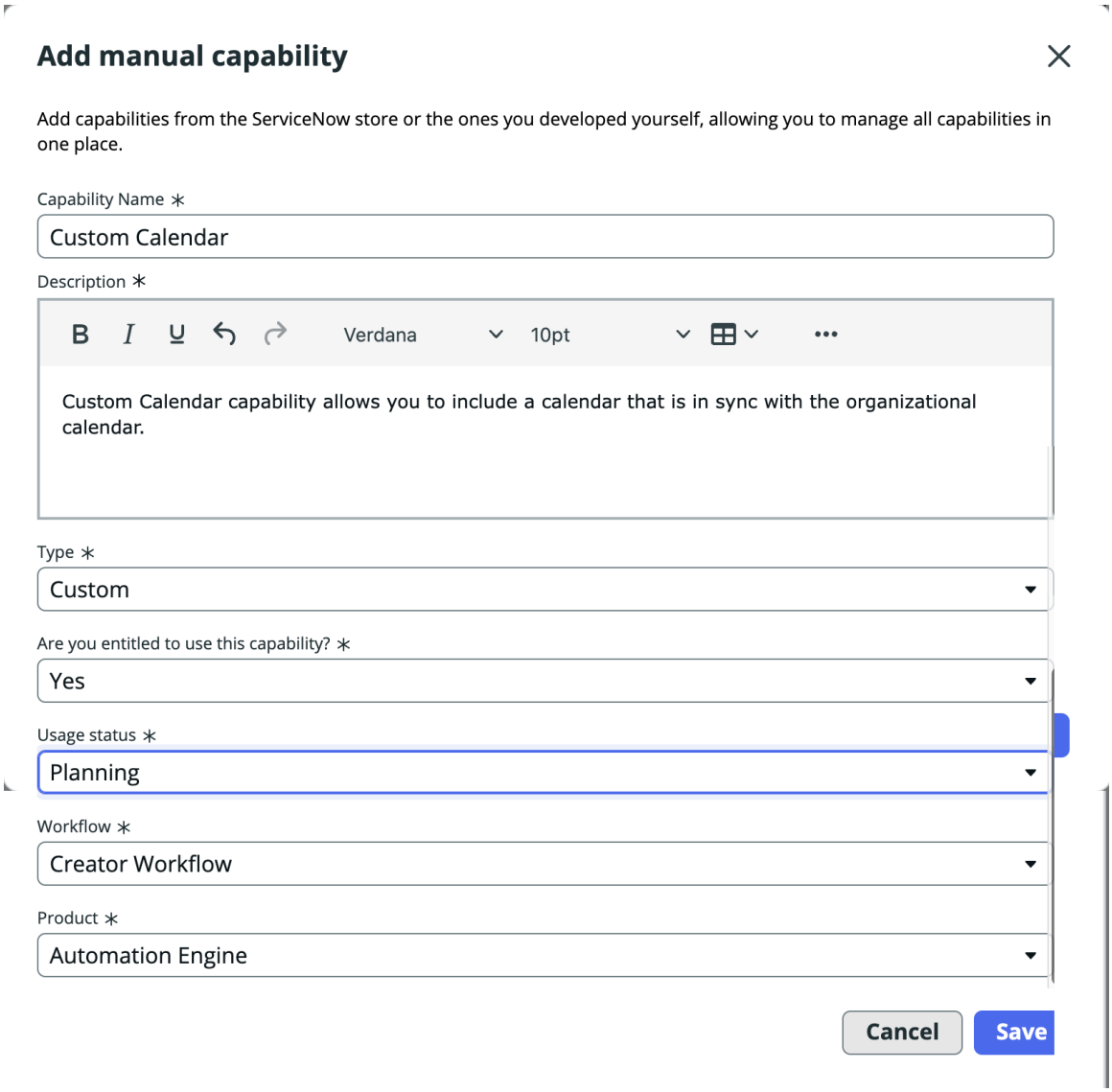
Adicione uma nova capacidade

Crie um recurso que pode ser um novo plug-in, uma aplicação personalizada ou adicione recursos da ServiceNow Store, permitindo que você gerencie todos os recursos em um só lugar.

Adicione uma nova capacidade manualmente selecionando **Adicionar capacidade manual** e salvando as informações necessárias no **Adicionar capacidade manual** janela.

Tradução automática

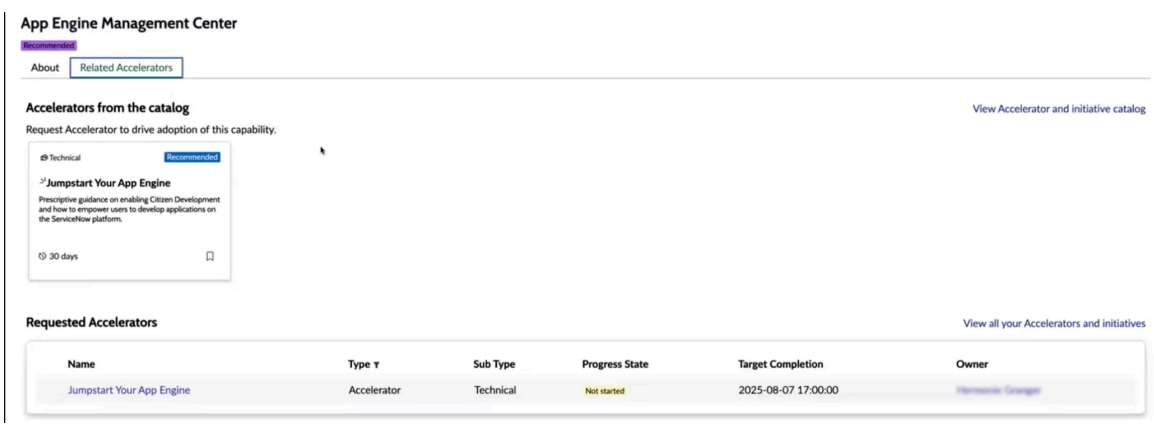
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Exibir aceleradores relacionados

Exiba o número de aceleradores relacionados para sua capacidade em **Aceleradores relacionados** coluna abaixo de **.** seção.

Para entender quais recursos têm aceleradores relacionados disponíveis, exiba se **Aceleradores relacionados** A coluna é preenchida no Mapa de capacidades e classifique essa coluna conforme necessário.



Tradução automática

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

Página Detalhes da capacidade

Exiba os vários detalhes de uma capacidade usando a página de detalhes da capacidade.

Você pode acessar os detalhes da capacidade selecionando uma capacidade em um roadmap de adoção de produto ou em um mapa de capacidades.

A página de detalhes da capacidade exibe informações de uma capacidade, incluindo descrição, orientação relevante de adoção de produto e alinhamento com os objetivos.

Você pode usar **Sobre** seção para exibir informações detalhadas de capacidade para apoiar decisões informadas e **Aceleradores relacionados** para encontrar ferramentas relevantes para ajudá-lo a implementar e a capacidade.

Detalhes da capacidade	Descrição
Sobre	
Sobre este recurso	Exiba o fluxo de trabalho, o status de uso, o direito e o produto da capacidade selecionada. **Nota:** Você pode editar Status de uso para a capacidade selecionada, selecionando o ícone de edição.
Anotações da capacidade	Exiba e edite informações adicionais específicas de um recurso. Você pode exibir essas anotações selecionando a capacidade no mapa de capacidades ou em um roadmap de adoção de produto.
Diretrizes para fase (nome da fase)	Exiba e edite anotações específicas da fase para orientação de adoção relacionadas à capacidade que ajuda a garantir uma adoção tranquila e eficaz do produto. Alguns exemplos incluem pré-requisitos, dependências, materiais de preparação, treinamento ou qualquer outra orientação de adoção da ServiceNow. **Nota:** Esta seção só está disponível quando a capacidade é selecionada no roadmap de adoção do produto.
Dar suporte a estes objetivos de negócio	Exiba e edite os objetivos de negócios relacionados a uma capacidade. Selecione **Adicionar objetivo de negócios** para adicionar ou remover objetivos de negócios da capacidade selecionada.
Aceleradores do catálogo	Exiba os aceleradores associados atualmente à capacidade selecionada. Selecione um acelerador para exibir detalhes do acelerador, incluindo atividades e estimativas de tempo. Selecione **Acelerador de exibição e iniciativa** catálogo para exibir sua lista de aceleradores e iniciativas. Nos detalhes do acelerador, você pode selecionar **Acelerador de solicitações** para iniciar o acelerador.
Aceleradores solicitados	Exiba todos os aceleradores solicitados anteriormente para a capacidade selecionada.

Tradução automática

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

Relatório de consumo

. Consumo O relatório fornece uma visão geral dos recursos de impacto e seu uso para que você possa identificar benefícios subutilizados ou benefícios que ainda não usou para aproveitar ao máximo seu plano.

Para acessar o relatório de consumo, navegue até **Tudo** > **Impacto** > **Relatório de consumo**e, em seguida, selecione **Relatório de consumo** Item de menu no espaço Impacto.

Descrições e tipos de relatório

Acelerador e uso de iniciativas	Identifique aceleradores não utilizados ou subutilizados revisando os detalhes de status de aceleradores e iniciativas em andamento, concluídos e ainda não iniciados associados ao seu plano. A seção Uso em andamento fornece uma visão geral do número de aceleradores de arquitetura, estratégia e técnicos que estão em uso no momento ou permanecem não utilizados.
Detalhamento de casos ativos da empresa	Rastreie o número de ativos Now SupportCasos da sua empresa por nível de prioridade que variam de P1 (grave) a P4 (baixo). Os links permitem que você acesse detalhes dos casos nos grupos de nível de caso no Now Support portal.
Tempo de resposta do caso aprimorado	Verifique a visão geral do tempo de resposta do caso aprimorado para casos de suporte de impacto P1 e P2 para sua conta. . **Exibir tempo de resposta** o link fornece acesso a uma lista de casos no Now Support portal.
Usuários do observador da instância	Exiba as licenças do observador da instância que concedem aos usuários a capacidade de monitorar, analisar e obter informações do ServiceNow instâncias. Exiba detalhes adicionais sobre usuários observadores da instância, como nome de usuário, status de acesso, status bloqueado e permissões de acesso, selecionando **Exibir usuários** link.
Usuários do Suporte ao desenvolvedor	Veja quem está disponível para ajudar na solução de problemas reais e obtenha suporte oportuno para problemas com suas personalizações exibindo informações detalhadas sobre suas licenças de usuário de suporte ao desenvolvedor.

Tradução automática

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

	Exiba detalhes adicionais sobre usuários de suporte ao desenvolvedor, como nome de usuário, status de acesso, status bloqueado e permissões de acesso, selecionando **Exibir usuários** link. **Nota:** Os usuários do suporte ao desenvolvedor do Impacto são gerenciados na Instância de entrega de impacto. Para obter mais informações, consulte Suporte ao desenvolvedor do Impacto.

Tópicos relacionados

Aceleradores e iniciativas de solicitação para a aplicação da loja de impacto

Tradução automática

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

Versões de impacto

ServiceNow Impact as versões podem incluir melhorias, bem como recursos adicionais. As versões ocorrem ao longo do ano trimestralmente, a partir de fevereiro. As datas de lançamento futuras estão sujeitas a mudanças.

A partir da atualização de maio de 2025 para Yokohama, Impact as notas de versão estão incluídas como parte do ServiceNow® notas da versão. . ServiceNow as versões incluem novos produtos e aplicações, bem como recursos adicionais e correções para produtos existentes. Leia as notas de versão para saber mais sobre a versão, preparar-se para sua atualização e atualizar sua instância.

Importante: Para ZurichImpact informações da versão, consulte Notas de versão Impact .

Tradução automática

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