Zurique Gestão de vendas e pedidos

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

Gestão de vendas e pedidos **5**

Explorar 6

Gestão de catálogo de produtos 8

Pricing Management 11

Configurador de produto 16

Gestão de leads 17

Lead para Núcleo de dinheiro 18

Gestão de oportunidades 18

Previsão de vendas 20

Gestão de orçamentos 22

Gestão de contratos de vendas 27

Gestão de pedidos 28

Suporte pós-vendas 51

Gestão do processo Lead-to-Cash 52

Sequências de interações com o cliente 55

Portal de negócios 57

Gestão de relacionamento de parceiros 58

Autorização de devolução de mercadoria 60

Configurar 61

Instalar e configurar Gestão de leads 63

Instalar e configurar Gestão de oportunidades 65

Como configurar o Previsão de vendas 70

Instalar e configurar Gestão de orçamentos 75

Como configurar o Gestão de contratos de vendas 79

Configuração da Gestão de pedidos 80

Como configurar o Suporte pós-vendas 80

Configurar ofertas de produtos e catálogos 87

Configurar preços do produto 136

Configurar ferramentas do agente em Gestão de vendas e pedidos 177

Configurando o. configurador de produtos 181

Atribua funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações 185

Configurar o Portal de negócios 190

Configure a Gestão de relacionamento com parceiros 196

Instalar e configurar Lead to Cash Core 207

Configuração da Gestão do processo Lead-to-Cash 215

Configuração da Sequências de interações com o cliente 224

Rastreador de solicitações de Gestão de pedidos e vendas 227

Ative o plug-in Autorização de devolução de mercadoria 233

Uso 234

Tradução automática

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

Criar várias configurações.....236
Como usar o Gestão de leads.....238
Como usar o Gestão de oportunidades.....249
Como usar o Previsão de vendas.....266
Como usar o Gestão de orçamentos.....268
Como usar o Gestão de contratos de vendas.....290
Usando a Gestão de pedidos.....291
Como usar o Suporte pós-vendas.....334
Como usar o Gestão do processo Lead-to-Cash.....355
Como usar o Sequências de interações com o cliente.....364
Usando o Portal de negócios.....366
Usando a Gestão de relacionamento com parceiros.....373
Now Assist para Gestão de vendas e pedidos(SOM).....376
Use fluxos de trabalho do agentic.....377
Integrar.....381
Gestão de pedidos para provedores com ponte de serviços.....382
Integração do Gestão de pedidos com o FSM.....397
Gestão de pedidos integração com Gestão estratégica de portfólios.....400
Gestão de pedidos capacidade de diagnóstico.....421
Referência.....427
Referência do Suporte pós-vendas.....427
Componentes instalados com Pricing Management.....435
Componentes instalados com Gestão de contratos de vendas.....436
Componentes instalados com o Carrinho de vendas.....438
Referência do Gestão do processo Lead-to-Cash.....439
Componentes instalados com Sequências de interações com o cliente.....442
Referência da Gestão de relacionamento com parceiros.....443
Gestão de casos de autorização de devolução de mercadoria.....447

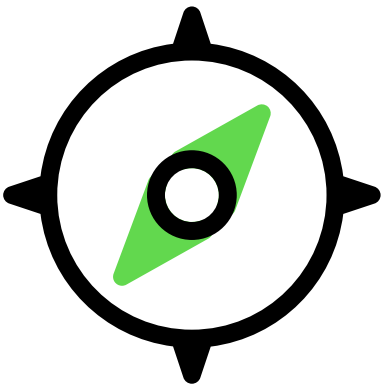
Tradução automática

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

Gestão de vendas e pedidos

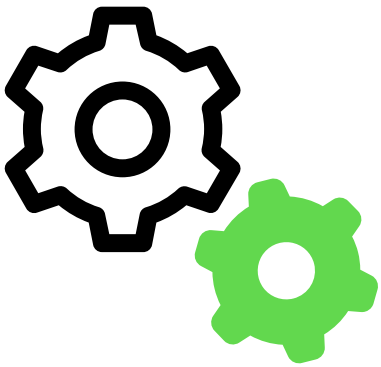
Saiba como você pode usar o. ServiceNow® Gestão de vendas e pedidos(SOM aplicações para gerenciar o ciclo de vida de vendas do produto em sua organização. Seus agentes podem usar esses aplicativos para gerar leads e oportunidades de pré-vendas, fornecer cotações de vendas, capturar e atender pedidos, trabalhar com contratos e direitos e gerenciar o fluxo de trabalho de pedido do cliente para mudanças.

Explorar



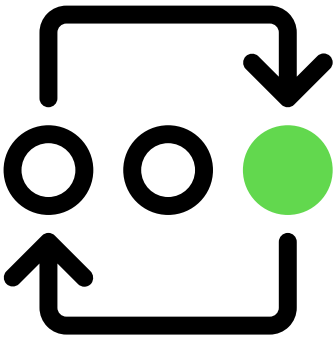
Saiba como você pode usar os aplicativos Gestão de vendas e pedidos.

Configurar



Planeje e configure sua implementação da Gestão de vendas e pedidos.

Integrar

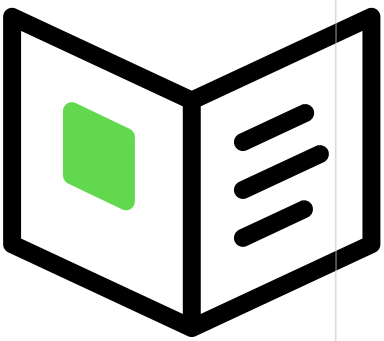


Estenda os recursos na Gestão de vendas e pedidos integrando-os a outros aplicativos.

Uso

Use as aplicações Gestão de vendas e pedidos como um agente.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

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

Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou, consulte Notas de versão Gestão de vendas e pedidos .
- Faça login no seu ServiceNow® e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar Gestão de vendas e pedidos recursos em Agora crie .
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em ServiceNow University .
- Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas em Central de sucesso do cliente .
- Conecte-se com outro Customer Service Management usuários em Now Community .

Explorando Gestão de vendas e pedidos

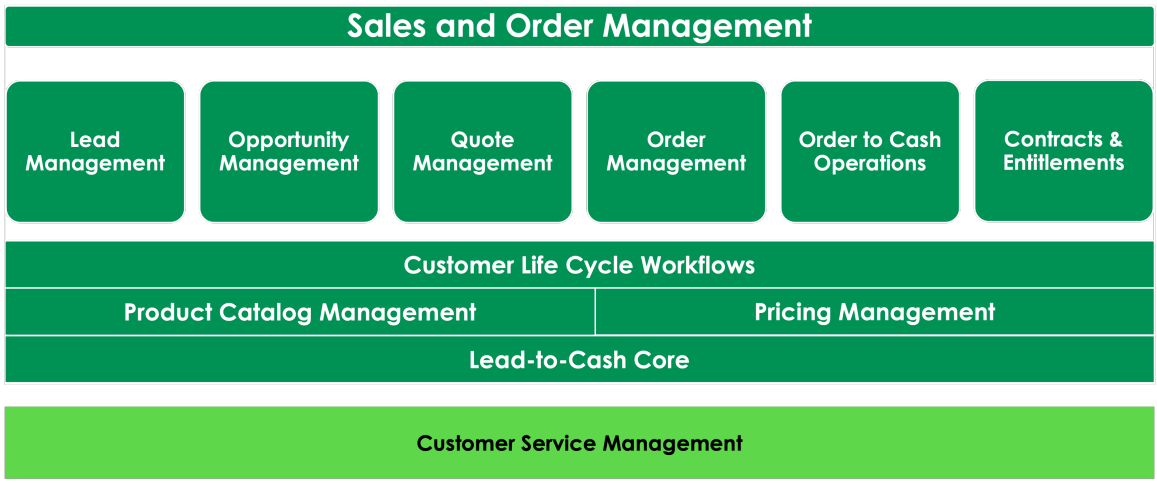
Se você está começando ou expandindo um Gestão de vendas e pedidos(SOM), saiba mais sobre suas aplicações e fluxos de trabalho disponíveis para compromisso de pré-vendas, captura e execução de pedidos, operações de pedido ao pagamento e atividades de pós-vendas em sua organização.

Visão geral de Gestão de vendas e pedidos aplicações

. Gestão de vendas e pedidos as aplicações permitem que você gerencie o ciclo de vida de vendas do produto em sua organização, incluindo oportunidades e oportunidades de pré-vendas, geração de cotação de vendas, captura de pedidos, execução de pedidos, casos de pedidos e faturas e mudanças de pedidos pós-vendas e renovações de contratos.

Para oferecer suporte ao ciclo de vida de vendas do produto, Gestão de vendas e pedidos fornece os seguintes recursos e aplicações.

Gestão de vendas e pedidos aplicações e principais recursos



Benefícios

Com Gestão de vendas e pedidos Sua organização pode melhorar os processos de vendas e pedidos, bem como a produtividade do agente, gerenciando o ciclo de vida do lead para renovação em uma plataforma e fundindo equipes de front, middle e back-office com um sistema de engajamento e ação. Conectando aplicações existentes e adicionando 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.

fluxos de trabalho, Gestão de vendas e pedidos ajuda a aumentar a eficiência organizacional, acelerar a execução de pedidos e acelerar e impulsionar a receita.

Benefícios de Gestão de vendas e pedidosaplicações

Benefícios	Aplicação ou recurso principal	Persona
Crie e gerencie catálogos de produtos para ofertas de produtos comerciais e técnicos. Catálogos comerciais podem ser usados por seus agentes para criar oportunidades, cotações e pedidos.	Gestão de catálogo de produtos	Administrador ou gerente do catálogo de produtos
Defina o preço dos seus produtos por meio de listas de preços, controles de preço contextuais e, se necessário, preços de sistemas externos.	Pricing Management	Administrador ou gerente de preços
Crie e gerencie leads para clientes em potencial e vendas de produtos.	Gestão de leads	Agente de vendas e executivo de contas
Crie oportunidades de pré-vendas que identificam e rastreiam possíveis vendas com base nas necessidades do cliente.	Gestão de oportunidades	Agente de vendas e executivo de contas
Projete seus futuros volumes de vendas e receita com base em dados de oportunidades.	Previsão de vendas	Gerentes de vendas e representantes de vendas
Crie e gerencie cotações de vendas, que são ofertas formais de produtos ou serviços que os agentes propõem aos clientes.	Gestão de cotações	Agente de vendas
Configure rapidamente oportunidades, cotações e pedidos para ofertas de produtos simples e complexas.	Interface do usuário do configurador de produto	Agente de vendas e pedido, administrador para configurar
Criar e gerenciar acordos vinculativos entre sua organização de vendas e compradores, com itens especificados, quantidades, preços, termos, e períodos efetivos.	Gestão de contratos de vendas	Agente de vendas e pedidos
Capture e atenda ordens de produto e serviço para criar uma experiência de pedido perfeita para seus clientes.	Gestão de pedidos	Agente de pedido, agente de execução, gerente de agente e gerente de execução
Criar e gerenciar casos para pedidos de cliente e linhas de fatura.	Operações de ordem de pagamento (Gestão de casos de operações de pedido , Fluxos de trabalho e linhas de caso e Gestão de casos para operações de fatura)	Agentes de caso de pedido, agentes de caso de fatura, agentes de atendimento ao cliente

Tradução automática

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

Benefícios de Gestão de vendas e pedidosaplicações

Benefícios	Aplicação ou recurso principal	Persona
Crie e gerencie contratos e direitos como parte do suporte pós-vendas.	Suporte pós-vendas	Agente
Capacite as equipes de vendas fornecendo uma exibição consolidada de todos os dados e atividades essenciais de vendas.	Gestão do processo Lead-to-Cash	Gerentes de vendas
Crie uma série de atividades automatizadas e manuais que podem ser configuradas para interagir com leads e clientes em todas as fases do relacionamento com sua empresapor meio de vários canais.	Sequências de interações com o cliente	Agentes de vendas
Forneça recursos de autoatendimento para seus clientes B2B, como a capacidade de navegar no catálogo de produtos, fazer pedidos ou solicitar mudanças nos pedidos.	Autoatendimento do cliente para Gestão de vendas e pedidos	Clientes
Crie os fluxos de trabalho para sua organização e configure os metadados para seus vários Gestão de vendas e pedidos entidades.	Lead para Núcleo de dinheiro	Agente, administrador para configurar
Gestão de mudanças e fluxos de trabalho comerciais (mover, adicionar, mudar e desconectar) para produtos vendidos.	Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente	Agente

Solicitar aplicativos na Store

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

Gestão de catálogo de produtos

Gestão de catálogo de produtos permite que sua organização gerencie suas ofertas de produtos agrupando-as em catálogos e categorias, o que simplifica o processo de pedidos e ajuda a gerenciar leads, oportunidades, cotações e pedidos no Gestão de vendas e pedidos.

Gestão de catálogo de produtos fornece vários recursos para implementar catálogos de produtos e categorias em sua organização.

- Interface do usuário do catálogo de produtos: Inicie de qualquer lugar nos fluxos de trabalho de lead, oportunidade, cotação e captura de pedidos, permitindo que os agentes pesquisem e encontrem produtos rapidamente com uma função de pesquisa de catálogo completa.
- Hierarquia de categoria do catálogo: Use estruturas hierárquicas de catálogos e categorias para organizar produtos e serviços logicamente.

Tradução automática

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

- Controle de versão: Rastreie as mudanças feitas nas informações do produto ao longo do tempo, ajudando com transparência e auditabilidade.
- Qualificação da oferta de produto: Filtre seus catálogos de produtos, categorias de oferta de produtos e ofertas de produtos para que os agentes vendam aos clientes somente os produtos para os quais eles estão qualificados.

Nota: Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso a esses recursos. Começando com Yokohama Versão, os clientes podem usar o Portal de negócios com Gestão de pedidos para criar pedidos usando o catálogo de produtos e o configurador de produtos. Para obter mais informações sobre este portal de autoatendimento, consulte Usando o Portal de negócios.

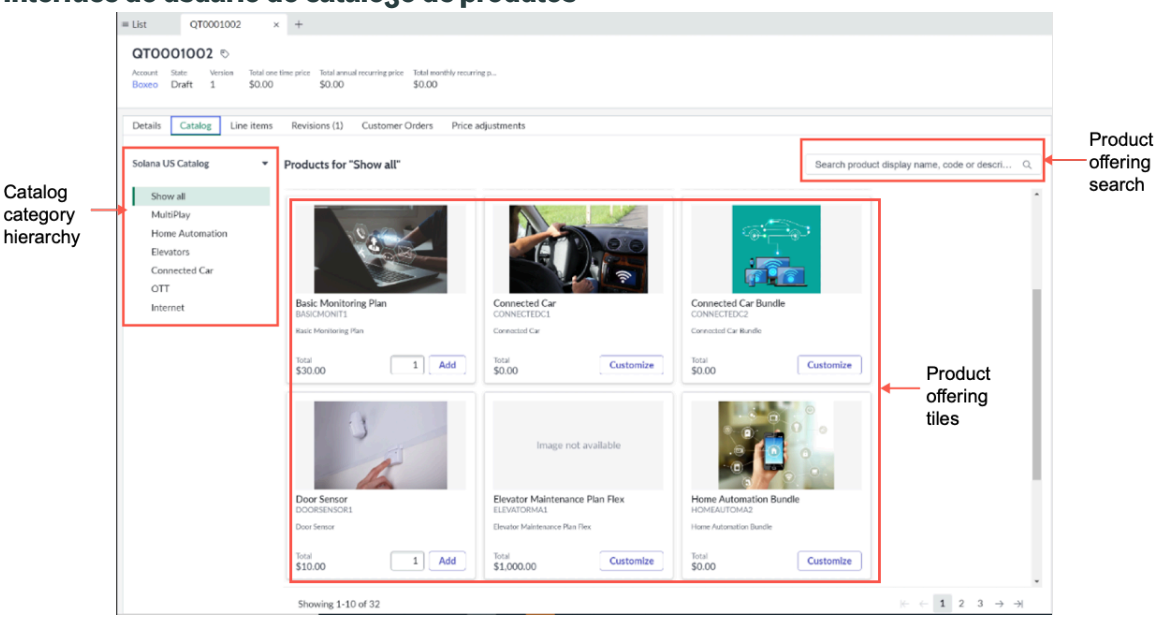
Para saber mais sobre como configurar catálogos de ofertas de produtos, consulte Configurar ofertas de produtos e catálogos.

IU do catálogo de produtos

O catálogo de ofertas de produtos permite que os agentes façam o seguinte:

- PESQUISE e pesquise ofertas de produtos usando palavras-chave, descrições e códigos do setor.
- Revise as ofertas de produtos organizadas por hierarquia de categorias do catálogo, o que simplifica a navegação do catálogo.

Interface do usuário do catálogo de produtos



Catálogos e categorias de ofertas de produtos

Catálogos e categorias de ofertas de produtos oferecem uma maneira de organizar ofertas de produtos para que os agentes possam encontrar facilmente produtos para criar pedidos.

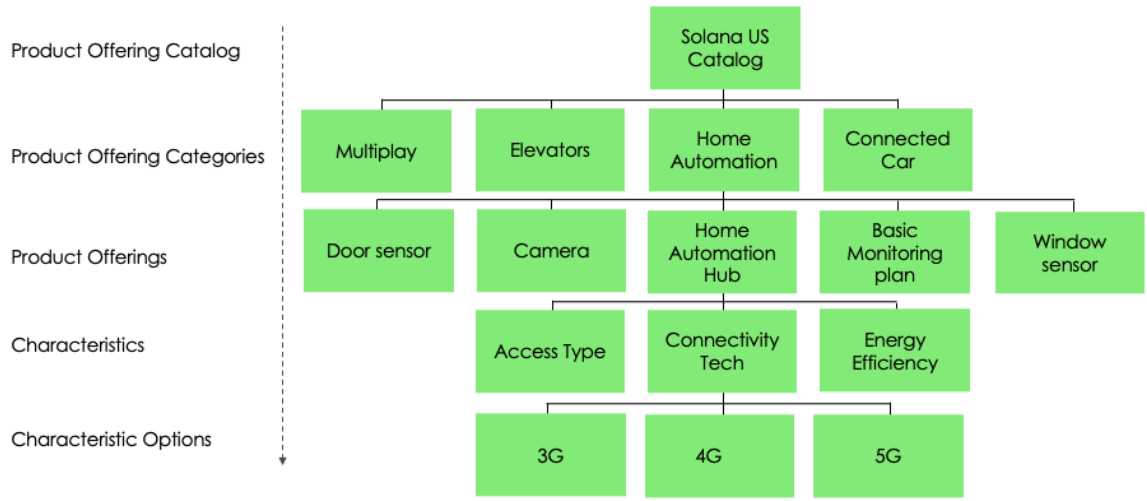
- Catálogo de ofertas de produtos: Estruturas hierárquicas de oferta de produtos de categorias e ofertas de produtos.
- Categorias de oferta de produto: As categorias são um agrupamento lógico de ofertas de produtos.

Tradução automática

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

- Produtos: Bens físicos ou serviços não tangíveis configuráveis.
- Opções de característica e característica: Opções de produto que são criadas com base nas preferências do cliente.

Exemplo de hierarquia de catálogo com categorias e ofertas de produtos



Pacote de ofertas de produtos

Você pode criar pacotes de oferta de produto com uma hierarquia de ofertas usando relacionamentos de oferta de produto e grupos de relacionamento. Essas ofertas de pacote podem ter referências a uma especificação de produto ou hierarquia de especificação em qualquer nível do pacote. Para obter mais informações, consulte Pacote de oferta de produto com especificações do produto.

Qualificação da oferta de produto

Como administrador ou gerente do catálogo de produtos, você pode usar regras de negócios para filtrar o catálogo de produtos, as categorias de oferta de produtos e as ofertas de produtos dinamicamente, exibindo somente o catálogo, as categorias e as ofertas apropriados para os quais um cliente está qualificado. Essas regras permitem que seus agentes de vendas vendam os produtos corretos para os clientes com base no contexto, como contas de cliente específicas, local do cliente, contratos de vendas e muito mais. Você define essas regras usando matrizes de qualificação do produto. Para saber mais sobre como usar as matrizes de qualificação do produto, consulte Configuração da qualificação da oferta de produto.

Recomendações de produtos

Em Gestão de vendas e pedidos diferentes tipos de recomendações de produtos estão disponíveis para seus agentes de vendas. Seus agentes podem obter recomendações de produtos conforme geram ou atualizam leads e oportunidades ou atualizam cotações.

- Recomendações de produtos usando análise de necessidades - Quando seus agentes de vendas estão gerando leads e oportunidades, eles podem usar guias de seleção de produtos para ajudar a determinar produtos relevantes para seus clientes. Para obter informações sobre como configurar a análise de necessidades, incluindo os guias de seleção de produto, consulte Configurar precisa de análise. Para obter detalhes sobre como seus agentes podem obter recomendações de produtos para leads e oportunidades, consulte Obtenha recomendações de produtos para leads usando a análise de necessidades e. Obtenha recomendações de produtos para oportunidades usando a análise de necessidades.

Tradução automática

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

- Recomendações de oferta de produtos para cotações - Quando seus agentes de vendas estão atualizando cotações, eles podem obter recomendações de produtos para venda adicional ou cruzada de produtos adicionais para itens de linha de cotação existentes. Para obter informações sobre como configurar essas recomendações, consulte Configurar recomendações de oferta de produto. Para obter detalhes sobre como as recomendações de oferta de produto funcionam em cotações, consulte Usando recomendações de oferta de produto entre aspas.

Pricing Management

. Pricing Management a aplicação permite que sua organização defina, gerencie e otimize estratégias de preços para qualquer um Gestão de vendas e pedidos solução. Essas estratégias de preços permitem que sua equipe de vendas gere oportunidades, cotações e pedidos com preços precisos e competitivos rapidamente.

. Pricing Management a aplicação é a base de qualquer Gestão de vendas e pedidos solução. Pricing Management fornece vários recursos para implementar preços em sua organização.

Nota: Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso a esses recursos.

Listas de preços

As listas de preços definem os preços dos produtos e serviços oferecidos por sua organização. Seus agentes usam listas de preços para encontrar preços de produtos rapidamente ao criar cotações e capturar pedidos. Seus administradores ou gerentes de preços criam listas de preços e adicionam linhas de lista de preços que definem o preço de lista para cada uma de suas ofertas de produto. Eles também podem copiar uma lista de preços publicada e suas linhas de lista de preços e usar a cópia para atualizar o preço ou reutilizar a lista de preços sem precisar criar uma nova lista de preços.

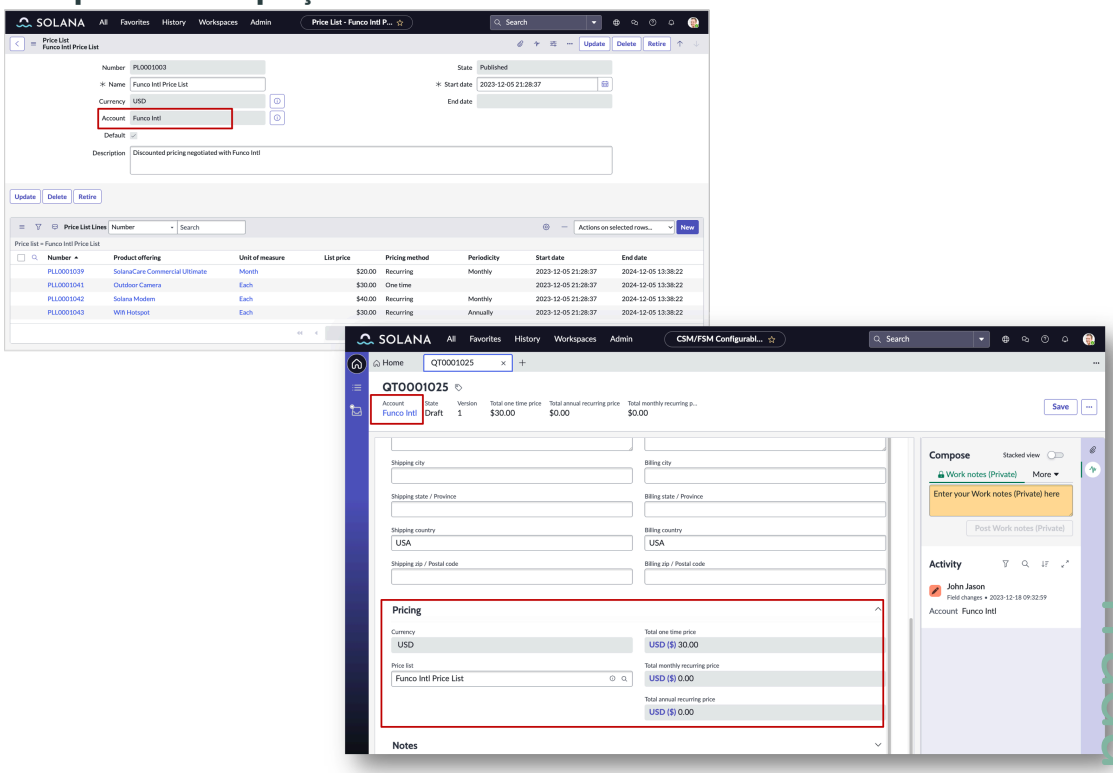
Suporte para várias listas de preços

Pricing Management oferece suporte a várias listas de preços, como listas de preços com base na moeda ou na conta do cliente. A lista de preços padrão inicial que você cria é baseada na moeda usada, mas você pode alterar a lista de preços padrão usada por seus agentes. Por exemplo, você pode criar listas de preços baseadas em conta que são personalizadas para as necessidades e preferências de um cliente específico ou fornecer preços pré-negociados para ele. Você pode definir uma lista de preços baseada em conta como padrão, que é usada por seus agentes quando eles criam cotações ou pedidos para esse cliente específico.

Tradução automática

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

Exemplo de lista de preços baseada em conta



Métodos de preço

O método de preço é uma taxa única ou uma taxa de preço recorrente com frequências mensais e anuais. O método de preço é definido nas ofertas de produto e é exibido nas linhas da lista de preços.

Para obter detalhes sobre como configurar e gerenciar recursos de lista de preços, consulte Configurar preços do produto.

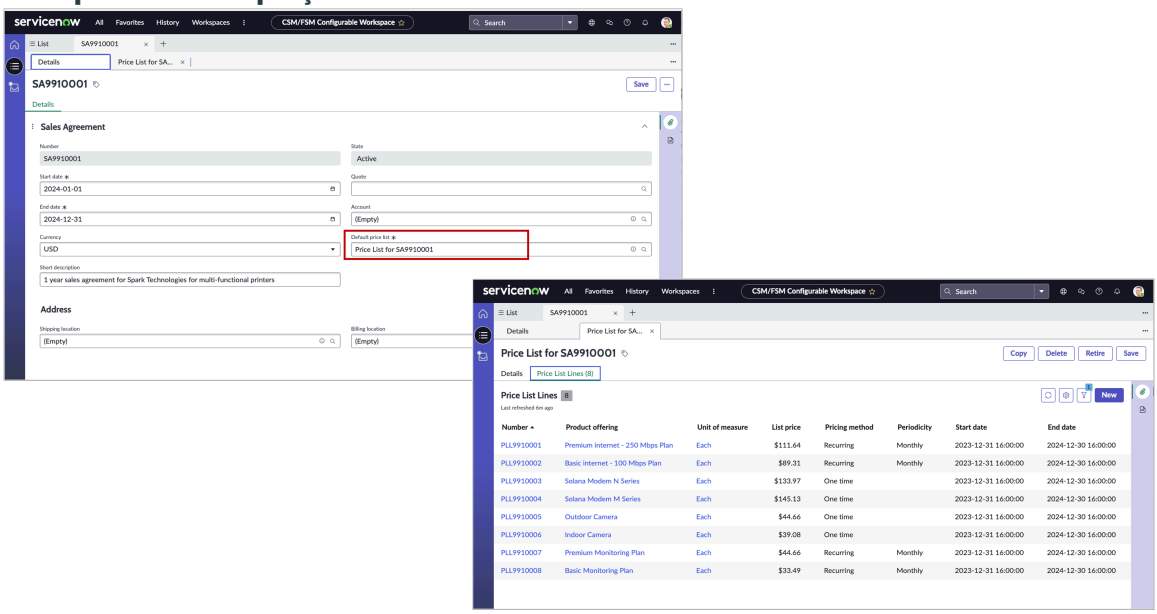
Acordos de vendas listas de preços

Se você estiver usando Acordos de vendas uma lista de preços de acordo de vendas publicada é gerada automaticamente quando um agente de vendas cria um acordo de vendas a partir de uma cotação concluída. A lista de preços do acordo de vendas reflete o preço unitário final de cada produto capturado como parte do acordo de vendas. A lista de preços do acordo de vendas é válida para as datas de início e término especificadas para o acordo. Para saber mais sobre acordos de vendas, consulte Gestão de contratos de vendas.

Tradução automática

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

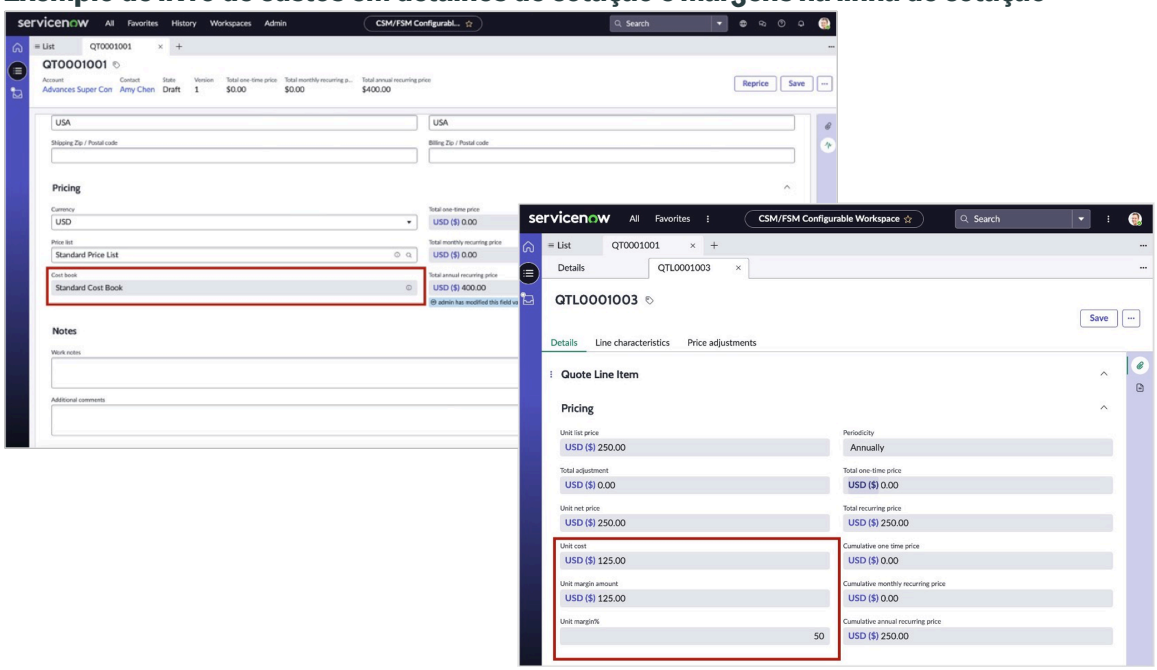
Exemplo de lista de preços de acordo de vendas



Livros de custos

Os livros de custos definem o custo unitário das ofertas de produtos. Essas informações são usadas no Gestão de orçamentos aplicação para fornecer aos agentes de vendas o custo unitário, o valor da margem unitário e o percentual da margem unitário para produtos em cotações. Com essas informações, seus agentes de vendas podem realizar uma análise de rentabilidade simples, subtraindo o custo da oferta do produto do preço de venda cotado.

Exemplo de livro de custos em detalhes de cotação e margens na linha de cotação



Seus administradores ou gerentes de preços criam um livro de custos e adicionam uma linha de livro de custos para definir o custo unitário para cada oferta de produto. Eles também podem copiar um livro de custos publicado e suas linhas de livro de custos para revisar os custos no livro de custos (atualizar a cópia) ou reutilizar um livro de custos sem precisar criar um novo. Para obter detalhes sobre como configurar livros de custos e linhas de livro de custos, consulte Criar e publicar um livro de custos e. Crie uma linha de livro de custos.

Tradução automática

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

Para obter informações sobre como ativar os recursos de livro de custos e margem de custo em Gestão de orçamentos, consulte Instalar e configurar Gestão de orçamentos.

Ajustes de atributo baseados em custo

Como administrador de preços, você pode capturar o custo base de um produto com base em suas características, como modelo ou tamanho, já que esses atributos podem afetar o custo final. Você pode definir um ajuste de atributo baseado em custo para um produto especificando um valor fixo ou marcação percentual ou marcação a ser aplicado a todos os livros de custos ou às linhas de livro de custos selecionadas. Os custos base são usados pelo mecanismo de preços para calcular as margens de lucro dos produtos nas cotações de vendas. Para obter mais informações, consulte Crie e publique um ajuste de atributo baseado em custo.

Ajustes de preço

Em Pricing Management, você pode ajustar o preço de lista de seus produtos especificando um valor ou porcentagem fixa de marcação ou marcação, ou uma substituição de preço, com base nos seguintes recursos:

- **Atributos do produto** : Defina um ajuste de preço com base nas características do produto, como modelo ou cor. Para obter mais informações, consulte Crie e publique um ajuste de preço baseado em atributo do produto.
- **Atributos que não são produto** : Crie um ajuste de preço com base em características que não estão relacionadas a um produto, como informações de envio ou canal de vendas. Por exemplo, você pode criar um ajuste de preço para clientes em uma região específica. Para obter detalhes, consulte Crie um ajuste de preço de atributo que não seja do produto.
- **Pacotes de produtos** : Crie ajustes de preço para ofertas de produto em um produto agrupado. Por exemplo, você pode especificar um valor de desconto para determinadas ofertas de produto no pacote, porque o pacote fornece preço com desconto. Para obter mais informações, consulte Crie ajustes de preço para produtos agrupados.

Matrizes de preços

Matrizes de preços são estruturas para definir condições em regras de decisão, que permitem implementar ajustes de preços complexos e gerenciar a lista de preços padrão ou a seleção de livro de custos. Por exemplo, se você tiver várias listas de preços, poderá usar uma matriz de preços para especificar as condições que determinam a lista de preços padrão a ser aplicada quando os agentes criarem uma cotação ou pedido. Pricing Management o oferece as seguintes matrizes:

- **Lista de preços padrão** : Selecione a lista de preços padrão a ser usada, como a lista de preços padrão ou uma lista de preços específica da conta. Para obter mais informações sobre como configurar esta matriz de lista de preços, consulte Controle a lista de preços padrão no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho .
- **Padrão do Livro de custos** : Selecione o livro de custos padrão a ser usado, por exemplo, o livro de custos padrão ou um livro de custos específico da conta. Para saber mais sobre como configurar esta matriz, consulte Controle o livro de custos padrão no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho.
- **Ajuste de preço padrão** : Aplique um ajuste com base em variáveis de contexto que representam atributos não relacionados ao produto, como local de envio ou conta. Pricing Management fornece determinadas variáveis de contexto não relacionadas ao produto definidas pelo sistema que você pode usar nesta matriz, mas você também pode criar suas próprias variáveis personalizadas, por exemplo, segmento de mercado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 administrador de preços pode trabalhar com seu administrador para desenvolver variáveis de contexto personalizadas que podem ser usadas em matrizes de preços. Para obter detalhes sobre como configurar esses ajustes, consulte Crie um ajuste de preço de atributo que não seja do produto. Para obter mais informações sobre como configurar variáveis de contexto personalizadas, consulte Crie uma variável de contexto personalizada e. Mapeie uma variável de contexto personalizada para uma entidade de transação .

- **Ajuste de preço do componente de configuração** : Ajuste o preço de um produto quando ele for vendido como parte de um pacote de produtos. Para obter detalhes, consulte Crie ajustes de preço para produtos agrupados.

Validações de matriz

Como administrador, você pode usar validações definidas pelo sistema ou definir suas próprias validações para validar linhas inseridas nas tabelas de decisão para matrizes de regras de qualificação de preço e produto. Para obter mais informações sobre essas validações, consulte Configurar regras de validação de matriz.

Planos de preços

A partir da versão de novembro de 2024, Pricing Management fornece um plano de preços padrão que define a sequência de etapas nas quais os cálculos de preços e os ajustes são aplicados para determinar os preços finais do produto. Os ajustes incluem as mudanças de preço definidas nas matrizes de ajuste de preços. Você pode usar o plano padrão ou copiar o plano padrão e personalizá-lo adicionando ou alterando as etapas de preço para adaptá-lo à sua organização. Para saber mais, consulte Planos de preços configuráveis.

Extensões de preço

As extensões de preço são pontos de integração que o administrador pode usar para personalizar o mecanismo de preços, oferecendo a flexibilidade de usar informações de preços de fontes externas ou controlar a lógica de processamento do mecanismo de preços. Pricing Management fornece estas extensões:

- Selecionar lista de preços (DefaultPriceListExtensionPoint): Altere a lógica de seleção para usar a lista de preços padrão em uma cotação ou cabeçalho de pedido.
- Livro de custos (DefaultCostBookExtensionPoint): Altere a lógica de seleção para usar o livro de custos padrão em um cabeçalho de cotação.
- Obter preço de lista de produtos (ListPriceExtensionPoint): Obtenha preços diretamente de outra fonte de dados ou estenda a derivação da lista de preços atual.
- Aplicar ajustes de atributo (AttributeAdjustmentExtensionPoint): Obtenha ajustes de atributo de outra fonte de dados, como fabricantes de produtos, ou estenda a lógica de derivação de ajuste atual.
- Obter custo (CostExtensionPoint): Obtenha o custo unitário de uma oferta de produto diretamente de outra fonte de dados ou estenda a lógica de derivação do catálogo de custos atual.
- Aplicar ajustes de preço (Pricing AdjustmentsExtensionPoint): Obtenha ajustes de preço para uma oferta de produto de outra fonte de dados ou estenda a lógica do mecanismo de preços não dependendo das matrizes de Regra de configuração de componente e Ajuste padrão para obter os valores de ajuste.

Para saber mais, consulte Use pontos de extensão em Pricing Management.

Tradução automática

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

Configurador de produto

. configurador de produtosé uma interface do usuário integrada em vários Gestão de vendas e pedidos Aplicações, como Oportunidade, Cotação e Gestão de pedidos aplicações, permitindo que os agentes configurem produtos ou serviços complexos dinamicamente de acordo com os requisitos do cliente.

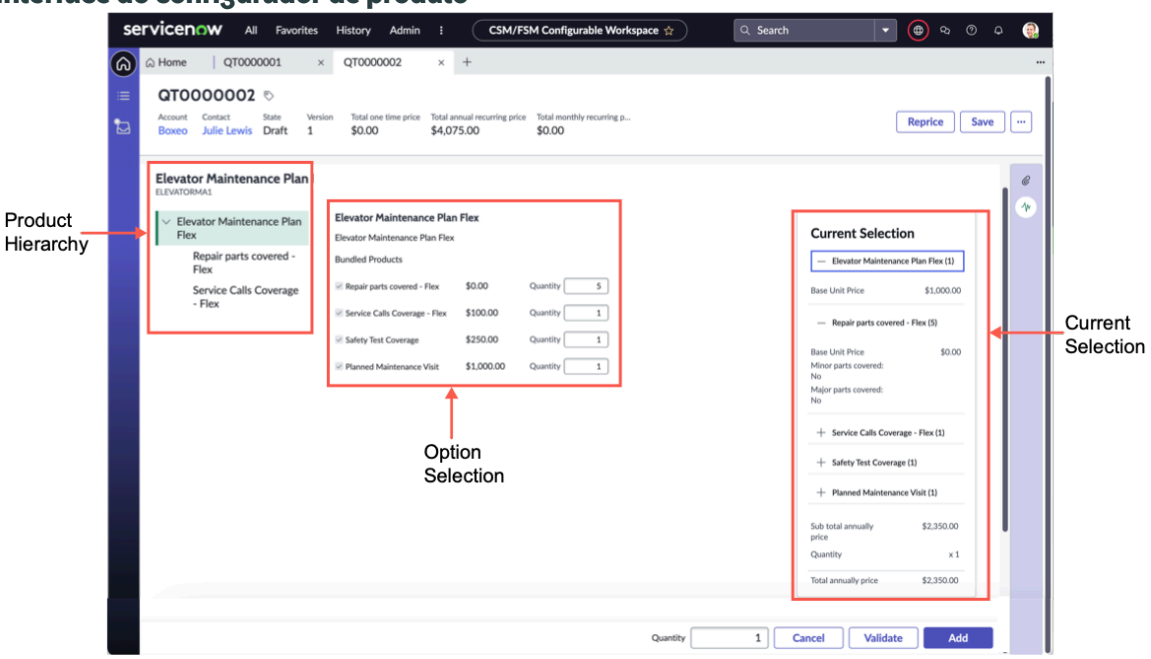
Nota: Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso a este recurso.

A interface consiste em três seções principais:

- **Hierarquia de produtos** : Lista os relacionamentos de produto primário e secundário para produtos configuráveis. As hierarquias de produto são configuradas usando relacionamentos e grupos de relacionamento. Essas hierarquias ajudam os agentes a navegar pelo produto em diferentes nós ou níveis em um pacote aninhado. Para saber mais sobre como configurar esta seção do configurador de produtos, consulte Criar relacionamentos de oferta de produto.
- **Seleção de opção** : Exibe as opções do produto ou as opções de característica do produto que podem ser selecionadas. As características e as opções de característica são configuradas conforme você cria suas ofertas de produto e aparecem no configurador de produtos. Conforme seus agentes usam a interface, indicadores visuais, mensagens de alerta e informações contextuais sobre suas entradas também são exibidos para ajudar os agentes a concluir o pedido. Para obter mais informações sobre como configurar essas opções, consulte Crie características do produto e opções de característica.
- **Seleção atual** : Mostra o preço das opções selecionadas, que são calculadas automaticamente e exibidas. Os preços das opções selecionadas são mostrados e agrupados como pacotes, conforme aplicável. Também são mostrados os subtotais e o total com base nos métodos de preço recorrente e único. Para obter mais informações, consulte Configurar preços do produto.

Como administrador, você pode usar configurador de produtos pontos de extensão e métodos fornecidos com Abrir gestão de estados estrutura para personalizar o. configurador de produtos interface. Para saber mais sobre a estrutura, consulte Gestão de estado em aberto.

Interface do configurador 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.

Gestão de leads

. Gestão de leads a aplicação permite que seus agentes de vendas e representantes de desenvolvimento de vendas criem leads e os criem oportunidades.

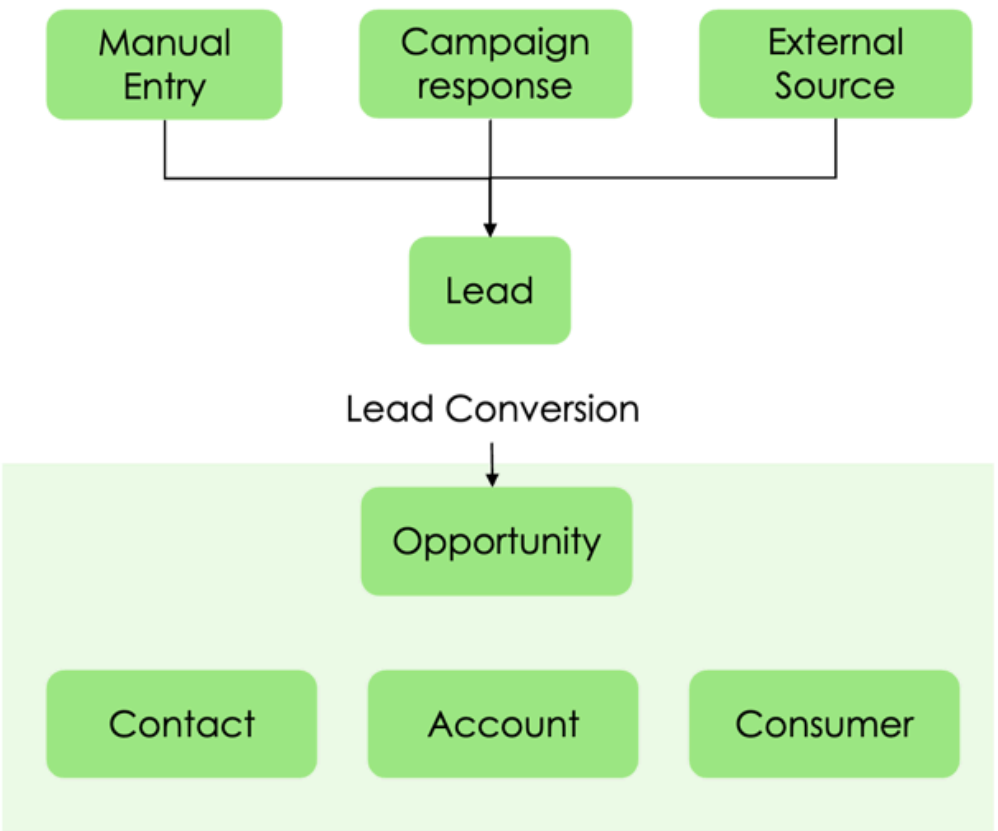
Em um ciclo de vendas, os clientes em potencial manifestam seu interesse por meio de vários canais, como formulários de sites, mídias sociais ou eventos. Com as informações capturadas por meio desses canais, o agente de vendas cria um lead. Depois que um lead é criado, ele passa por vários processos para ser convertido em uma oportunidade.

Os processos incluem:

- Pontuação de lead: Priorizar leads com base em critérios predefinidos para uma atenção mais focada.
- Qualificação de lead: Determinar se um lead atende a determinados critérios para ser considerado um lead qualificado para vendas.
- Atribuição de lead: Atribuir leads ao representante de desenvolvimento de vendas correto para acompanhamento.
- Nutrição de leads: Interagir com os leads até que eles se tornem prontos para as vendas.
- Segmentação de leads: Categorização de leads com base no setor, comportamento ou outros parâmetros para marketing direcionado.

À medida que os agentes de vendas percorrem o fluxo de trabalho do lead e reconhecem o interesse dos clientes em comprar produtos, torna-se essencial qualificar ou converter o lead. Este processo inclui vincular o lead a contas específicas e estabelecer qualificação de lead, o que gera pedidos de produtos.

Fluxo de trabalho principal em Gestão de vendas e pedidos



Tradução automática

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

O que fazer a seguir

Para saber mais sobre como configurar Gestão de leads, consulte Instalar e configurar Gestão de leads.

Lead para Núcleo de dinheiro

Crie o. Gestão de vendas e pedidos fluxos de trabalho para um produto e serviço por meio de configurações e mapeamentos de entidade. Ao criar esse fluxo de trabalho, sua organização pode analisar oportunidades de negócios lucrativas, leads de clientes e os requisitos de faturamento, suporte e manutenção após a conclusão de uma venda.

Visão geral dos fluxos de trabalho

Um produto passa por várias fases e fluxos de trabalho desde o momento em que um produto é identificado até o momento em que é comprado pelo cliente. O fluxo de trabalho inclui a criação de uma cotação para um produto ou serviços, a criação de pedidos, os produtos vendidos, os itens-base de instalação e os contratos e direitos.

Se você for um administrador, crie os fluxos de trabalho para sua organização e configure os metadados para suas várias entidades de lead-to-cash ativando o básico Base para Lead-to-Cash aplicação (com.snc.l2c_core). Com Base para Lead-to-Cash plug-in (com.snc.l2c_core), você pode compor e criar os fluxos de trabalho que sua organização mantém para o ciclo de vida de um produto vendido. Por exemplo, no formulário Mapeamento de entidades de lead para dinheiro no ServiceNow AI Platform®, você seleciona a entidade do produto vendido como uma entidade de origem e o pedido como uma entidade de destino. Em seguida, mapeie essas entidades e configurações para criar uma origem para o fluxo de destino que é um produto vendido para fluxo de pedido. Este mapeamento fornece aos usuários uma experiência de fluxo de trabalho unificada nas diferentes entidades.

Nota: Uma entidade é definida como uma coleção de tabelas que têm informações sobre um pedido. As informações podem vir de várias tabelas.

Configurações da entidade

Você pode configurar a definição de uma entidade lead-to-cash definindo um nome e um ID de configuração no formulário Entidade Lead to Cash. A definição cria um fluxo de ida e volta das informações entre as várias entidades.

Para saber como criar configurações de entidade, consulte Crie uma configuração de entidade. Para saber como criar mapeamentos de entidade, consulte Crie um mapeamento de entidade.

Reconfiguração

Você pode reconfigurar um pedido ou uma cotação que está no **Rascunho** estado para fazer personalizações na IU do Configurador. Após a conclusão da configuração, todos os itens de linha do pedido associados ao pedido também serão atualizados. Para saber mais sobre reconfiguração, consulte LeadtoCasCore - Com escopo .

Gestão de oportunidades

. ServiceNow® Gestão de oportunidades a aplicação permite que seus agentes de vendas e executivos de contas analisem as necessidades do cliente e gerem recomendações de produtos para clientes em 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.

Uma oportunidade em Gestão de vendas e pedidos fornece o máximo de informações sobre um produto ou serviço com base nas necessidades de um cliente (chamado de lead qualificado). Um lead de um produto é a informação mínima que um agente de vendas usa para avançar a conversa com um cliente em potencial e criar uma oportunidade.

Fluxo de trabalho de oportunidade em Gestão de vendas e pedidos

Interface do Gestão de oportunidades

. Gestão de oportunidades a aplicação é integrada ao Catálogo de produtos e. configurador de produtos ajudar os agentes de vendas a acessar ofertas de produtos para criar oportunidades de forma fácil e conveniente. . Gestão de oportunidades a interface contém as seguintes guias:

Gestão de oportunidades guias

Tab	Descrição
Guia detalhes	Adicione informações básicas para a oportunidade.
Guia Catálogo	PESQUISE e adicione ofertas de produtos à sua oportunidade.
Guia Precisa	Lista os modelos necessários que fornecem recomendações de produto para a oportunidade.
Guia Itens de linha	Adicione diferentes itens de linha a uma oportunidade.
Guia Concorrentes	Registrar informações dos concorrentes.
Guia Tarefas	Criar tarefas de oportunidade.
Guia E-mails	Crie e-mails para enviar às partes interessadas necessárias.
Guia Cotações	Crie cotações diretamente de oportunidades.

Integração de preços em Gestão de oportunidades

Gestão de oportunidades integra-se ao mecanismo de preços para consumir a lista de preços padrão e exibe o preço total e o preço unitário das ofertas de produtos em sua oportunidade.

Com base nos preços de p roduto o Desvios (pos) que são adicionados à oportunidade, os valores de preço total são calculados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Adicione e exiba os detalhes de uma oportunidade e Adicione itens de linha a uma oportunidade.

Preço em Gestão de oportunidades fornece os seguintes 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.

- Previsão de receita: O mecanismo de preços ajuda os agentes a avaliar o valor total de uma oportunidade calculando os preços combinados de cada oferta incluída, o que, por sua vez, ajuda as equipes . estratégia e alocação de recursos ou orçamento para negócios.
- Priorização de negócios: Ao analisar a receita potencial de cada oportunidade, sua equipe de vendas pode se concentrar nos negócios com base em seu impacto financeiro. Por exemplo, as equipes podem se concentrar em negócios com receita potencial mais alta e margens mais altas.
- Melhoria da negociação: O mecanismo de preços fornece à sua equipe de vendas informações de preços em tempo real, o que aprimora o processo de negociação, permitindo que sua equipe de vendas personalize ofertas que atendam às necessidades do cliente, mantendo a rentabilidade.

Para saber mais sobre preços, consulte Pricing Management.

O que fazer a seguir

Para saber mais sobre como configurar Gestão de oportunidades, consulte Instalar e configurar Gestão de oportunidades.

Previsão de vendas

Projete suas vendas e receita futuras com base em dados de oportunidades, desempenho histórico e análise de pipeline usando Previsão de vendas. Com esta aplicação, os gerentes de vendas podem alocar recursos de forma eficaz, receber feedback construtivo e prever vendas com precisão para tomar decisões informadas.

Os representantes de vendas estão diretamente envolvidos na comunicação com seus gerentes sobre as oportunidades de vendas que estão lidando, oferecendo informações sobre o que esperam fechar durante o período de previsão. Previsão de vendas usa os dados das opiniões e informações de seus representantes de vendas sobre como eles se sentem sobre os negócios em seu pipeline. Quanto mais tempo um cliente em potencial progredir ao longo do pipeline de vendas, melhores serão as chances de conversão. #Um cliente potencial que acabou de se inscrever para a avaliação gratuita do seu produto tem 20% mais probabilidade de se converter em um cliente pagante. Um cliente em potencial que participou da demonstração do produto tem 80% de probabilidade de assinar um contrato.

Os gerentes de vendas são responsáveis pela previsão geral de um grupo de representantes de vendas. Os gerentes de vendas coletam dados dos membros da equipe e ajustam as previsões com base nessas informações. Eles definem metas de vendas e cotas para representantes individuais e distribuem metas.

Principais benefícios

- Alocação de recursos:#Aloque orçamento e recursos com eficiência com base nas expectativas projetadas de vendas e receita.
- Orçamento e planejamento financeiro: Oferece suporte ao planejamento financeiro e à criação de orçamento, oferecendo informações sobre a receita antecipada.
- Definição de meta de vendas: Defina metas e cotas de vendas para equipes de vendas, territórios e representantes de vendas individuais.
- Acompanhamento de metas de vendas: Rastreie as vendas e o status da meta de cota atingida por seus agentes e equipe.

Tradução automática

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

Terminologia Previsão de vendas

Use a lista de termos a seguir para entender Previsão de vendas componentes, conceitos e configuração.

Modelo de previsão

O modelo de previsão é uma estrutura ou método usado para prever vendas futuras com base em dados históricos, atividades de vendas atuais e outros fatores relevantes. Ele ajuda as empresas a estimar os números de vendas esperados em um período específico, como um trimestre ou ano. Apenas um modelo de previsão, Previsão de valor de oportunidade está disponível para os usuários. Você pode exibir a previsão de vendas para as oportunidades atuais no sistema.

Categoria de previsão

A classificação das oportunidades baseia-se no nível de certeza em relação ao seu encerramento. Quanto mais tempo um cliente potencial de vendas progredir ao longo do pipeline de vendas, melhores serão as chances de conversão. #O administrador de previsão pode configurar essas categorias. Estas seis categorias estão disponíveis por padrão:

- Ganhas:#Oportunidades que já foram encerradas e ganhas.
- Compromisso: Oportunidades nas quais os representantes de vendas têm certeza de que serão encerradas dentro do período de previsão.
- Forte vantagem:#Oportunidades com maior potencial de fechamento, mas com alguma incerteza menor.
- Lado positivo:#Oportunidades com potencial para fechar, mas com menor nível de certeza.
- Pipeline: Oportunidades nas fases iniciais do processo de vendas com incerteza se serão fechados negócios.
- Omitido:#Oportunidades excluídas da previsãodevido à falta de dados.

Método de acúmulo de previsão

O modelo de previsão define como as oportunidades em diferentes categorias são agregadas em uma previsão. Existem dois tipos primários de rollups: Único e cumulativo.

Quando você seleciona Simples, este método de acúmulo garante que cada categoria de previsão seja representada em sua própria coluna, com somente as oportunidades dessa categoria sendo incluídas.

Método de rollup único

Nome da coluna na página Previsão	Oportunidades acumuladas a partir de uma categoria de previsão
Pipeline	Pipeline
Tendência positiva	Tendência positiva
Tendência positiva forte	Tendência positiva forte
Confirmar	Confirmar
Ganho	Ganho

Tradução automática

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

Quando você seleciona Cumulativo, este método de acúmulo agrega categorias de previsão de maneira cumulativa, em que cada categoria subsequente inclui as oportunidades das categorias anteriores. Cada método de acúmulo cumulativo agrega oportunidades de categorias de previsão de ordem superior.

Método de acúmulo cumulativo

Nome da coluna na página Previsão	Oportunidades acumuladas a partir de uma categoria de previsão
Pipeline aberto	Positivo, positivo, positivo forte, confirmar e ganho
Vantagem cumulativa	Positivo, forte positivo, compromisso e ganho
Forte vantagem cumulativa	Forte vantagem, compromisso e ganho
Confirmação cumulativa	Confirmado e ganho
Ganho	Ganho

Programação de previsão

A programação de previsão busca todas as oportunidades no sistema e gera os dados de previsão mais recentes.

Gestão de cotas de vendas

Você pode atribuir metas de cota de vendas a representantes de vendas e gerentes com base em hierarquia, função e período de previsão.

Gestão de orçamentos

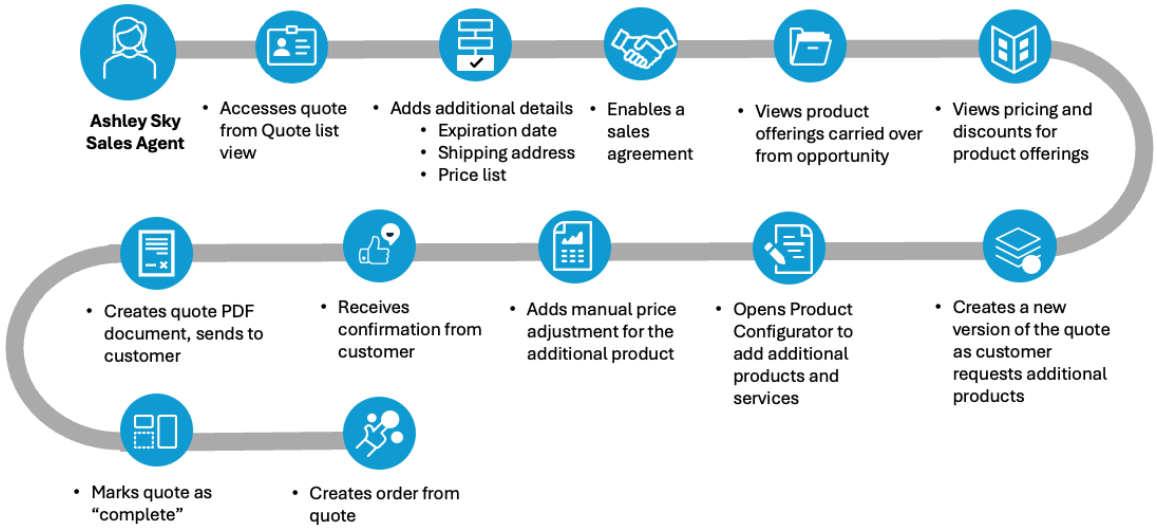
Gestão de orçamentosé uma aplicação usada para criar e gerenciar cotações de produtos e serviços. Gestão de orçamentos pode ser uma aplicação separada ou parte do Gestão de vendas e pedidos Aplicação (SOM).

Uma cotação é uma oferta formal de produtos e serviços, proposta a preços específicos e condições de pagamento relacionadas, que é enviada a um cliente ou consumidor em potencial. No contexto de Gestão de vendas e pedidos aspas podem ser criadas a partir de Gestão de oportunidades a aplicação ou as cotações podem ser criadas separadamente, dependendo da sua 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.

Fluxo de trabalho de cotação em Gestão de vendas e pedidos



Interface do usuário Gestão de orçamentos

. Gestão de orçamentos a aplicação é integrada ao catálogo de ofertas de produtos e ao configurador de produtos ajudar os agentes de vendas a criar cotações de forma fácil e conveniente. . Gestão de orçamentos a interface contém as seguintes guias:

Gestão de orçamentos guias

Guias ou opções da janela de cotação	Descrição
Guia detalhes	Adicione informações básicas para a cotação.
Guia Catálogo	PESQUISE e adicione produtos à sua cotação usando configurador de produtos. Os preços também são gerenciados por meio dos catálogos de ofertas de produtos.
Guia Itens de linha	Adicione diferentes itens de linha a uma cotação. Em cada item de linha de cotação, você pode atualizar as características do produto e adicionar ajustes de preço.
Guia Revisões	Crie várias versões de uma cotação.
Guia Ordens do cliente	Transforme sua cotação em um pedido do cliente.
Guia Ajuste de preço	Exibir e atualizar ajustes de preço.
Habilitar um acordo de vendas em uma cotação	Quando o acordo de vendas está habilitado, o fluxo de trabalho de cotação muda e permite que os agentes adicionem produtos e serviços de acordo com o acordo de vendas.
Crie um documento PDF de cotação	Os agentes de vendas podem criar um documento PDF a partir de uma cotação para enviar aos clientes para revisão e assinaturas.
Parceiro de canal **Gestão de cotações para organização empresarial**	Os parceiros de canal com vários locais podem criar e gerenciar as partes relacionadas à cotação em caso de vendas de vários parceiros. Eles também podem exibir detalhamentos de preço detalhados em itens de linha de cotação.

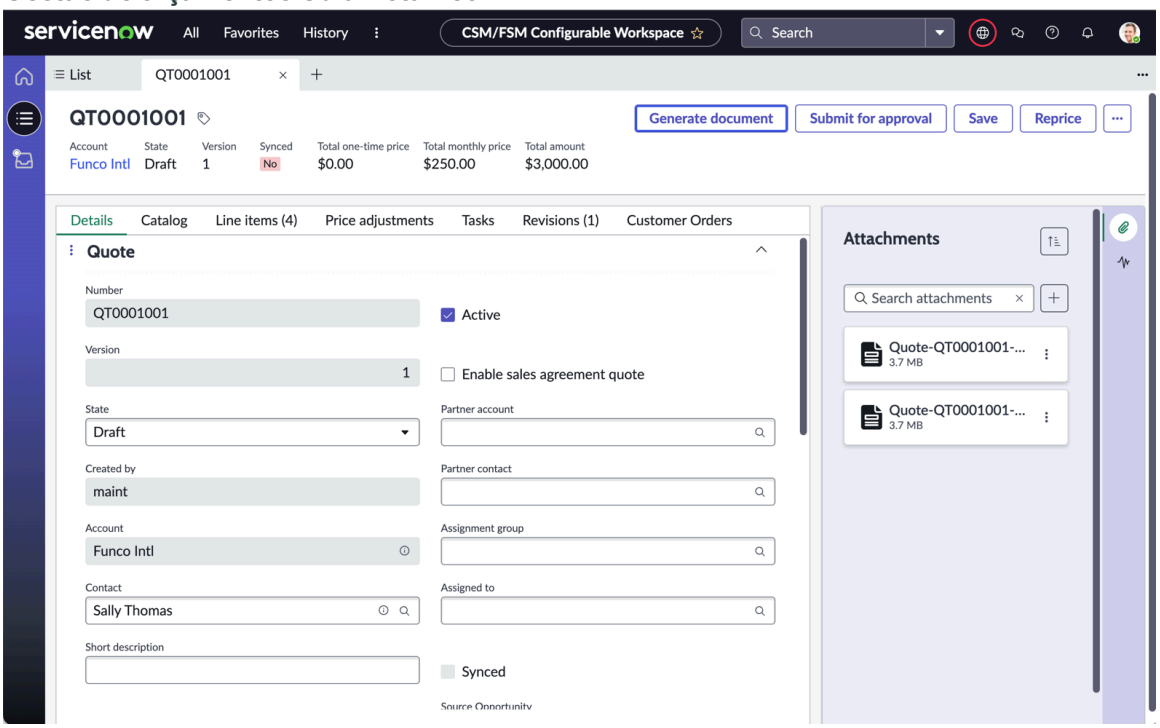
Tradução automática

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

Gestão de orçamentos guias

Guias ou opções da janela de cotação	Descrição
Parte relacionada à cotação Gestão de cotações para organização empresarial	Vários vendedores ou parceiros podem ser adicionados ao item de linha de cotação para alguns pedidos de negócios. Há dois tipos de partes relacionadas à cotação: • Organização autorizada: Este tipo de parceiros da organização tem permissões totais para acessar, exibir, editar ou modificar detalhes da cotação • Organização listada: Este tipo de parceiros de organização é adicionado exclusivamente para fins de acompanhamento e não tem permissões para exibir, acessar, editar ou excluir detalhes da cotação.

Gestão de orçamentos Guia Detalhes



Tradução automática

Integrar Gestão de orçamentos com catálogos de oferta de produtos

Gestão de orçamentos o está integrado ao catálogo de produtos e aos preços para tornar a adição de produtos à sua cotação mais fácil e conveniente. Os agentes usam o catálogo para procurar ofertas de produtos e o configurador de produtos para adicionar opções e preços aos seus produtos. Em seguida, eles simplesmente os adicionam à cotação. Os ajustes de preço obtidos com base nas regras de matrizes de preços são adicionados e apresentados automaticamente na cotação.

Use o configurador de produto

. configurador de produtos permite que seus agentes configurem produtos das seguintes maneiras:

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

- Navegue e adicione ofertas de produtos configuráveis do catálogo para criar linhas de cotação.
- Selecione opções de produto e exiba relacionamentos de produto.

. configurador de produtos usos Gestão de vendas e pedidos primitivas para criar e atualizar linhas de cotação e características.

Configurar e criar itens de linha de cotação

No catálogo de produtos, navegue e adicione ofertas de produtos para criar linhas de cotação e características.

Com configurador de produtos, As opções de características e relacionamentos podem ser alterados e atualizados na guia Catálogo para Gestão de orçamentos. O configurador de produto usa Gestão de orçamentos primitivas para criar e atualizar linhas de cotação e características.

Adicione ajustes de preço às cotações

Gestão de orçamentos integra-se ao mecanismo de preços para obter o preço de lista e os ajustes de preço das ofertas de produtos em sua cotação.

Os ajustes de preço automático são obtidos do mecanismo de preços. Ajustes manuais de preço são adicionados pelo agente.

Os ajustes de preço incluem marcações, marcações e substituições de preço. Os ajustes totais são aplicados a cada item de linha com o total cumulativo de cada linha acumulado até o total.

Gestão de orçamentos permite que os agentes de vendas adicionem os seguintes tipos de ajustes manuais de preços:

- Valor de marcação - adicione um valor de marcação a um produto.
- Valor de redução - adicione um valor de redução a um produto.
- % De marcação - adicione uma porcentagem de marcação a um produto.
- % De marcação - adicione uma porcentagem de marcação a um produto.
- Substituição de preço - Substitua um preço e defina um novo preço.

Adicione catálogos de custos em Gestão de orçamentos

Um livro de custos contém os custos unitários das ofertas de produto. Os livros de custos fornecem aos seus agentes os seguintes benefícios:

- Cálculo da margem de lucro: Capacidade de calcular a margem de lucro subtraindo o preço de custo do preço de venda cotado, ajudando sua equipe de vendas a verificar se sua estratégia de preços está alinhada com as margens de lucro desejadas,
- Gestão de descontos: Aplique descontos às cotações com base nos preços de custo para incentivar compras em massa ou compromissos de longo prazo para estratégias de preços flexíveis, mantendo a rentabilidade e os incentivos competitivos para seus clientes.
- Suporte à negociação: Use os preços de custo como referência durante as negociações com seus clientes ou fornecedores. Fornece uma base transparente para discussões, ajudando você a construir confiança e facilitando acordos justos e mutuamente benéficos.

Tradução automática

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

Para saber mais sobre catálogos de custos e sua configuração, consulte Pricing Management, Criar e publicar um livro de custos, Crie uma linha de livro de custos e Instalar e configurar Gestão de orçamentos.

Habilite um acordo de vendas em Gestão de orçamentos

Habilitar um acordo de vendas em Gestão de orçamentos muda a cotação para um fluxo de trabalho de acordo de vendas que define os produtos e serviços de acordo com o acordo de vendas. Os agentes podem adicionar produtos simples ou configuráveis, incluindo pacotes de produtos, a um acordo de vendas.

- Pacotes configuráveis com a capacidade de escolher entre todas as ofertas secundárias disponíveis e produtos opcionais.
- Desconto no nível da categoria
- Desconto no nível de oferta.

Defina um local para inventários de produtos

Use o recurso de local para definir um local para produtos disponíveis no catálogo de produtos.

- Selecione um local para adicionar produtos e serviços à linha de cotação.
- Copie todos os produtos e serviços de um local para outro.

Crie documentos PDF para uma cotação

Os agentes de vendas podem criar um documento PDF para uma cotação que pode ser enviado aos clientes para revisão e assinaturas eletrônicas.

- Documentos PDF de cotação podem ser vinculados a aplicativos de assinatura eletrônica como DocuSign que permitem que os clientes assinem cotações eletronicamente.
- Modelos de documento PDF de cotação podem ser criados para refletir a identidade visual e os logotipos do cliente.
- Documentos PDF de cotações que podem ser enviados aos clientes para revisão e aprovações.

Consulte Configurar documentos PDF de cotação e. Crie um documento PDF de cotação Para obter mais informações sobre como criar documentos PDF para cotações.

O que fazer a seguir

Para saber mais sobre como configurar Gestão de orçamentos, consulte Instalar e configurar Gestão de orçamentos.

Gestão de orçamentos integração com Gestão de contratos Pro

. Gestão de orçamentos integração com Gestão de contratos ProÉ conhecido como Gestão de contratos para Gestão de vendas e pedidos (com.sn_som_clm).

Gestão de orçamentos integra-se ao Gestão de contratos Pro ajudar os agentes de vendas a criar contratos de vendas jurídicos a partir de uma cotação. Um contrato de vendas jurídico confirma o acordo de vendas e os acordos entre sua empresa e o cliente.

As seguintes funções são necessárias para iniciar, exibir e gerenciar a execução de contratos:

Tradução automática

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

- Executante do contrato: Esta função é atribuída com **Agente de vendas** e permite que os agentes de vendas criem contratos e executem o fluxo de trabalho do contrato.
- Configurador de contratos: Esta função é atribuída com **Especialista em operações de vendas** e permite que os especialistas de operações de vendas configurem os dados necessários para o início do contrato e suas tarefas relacionadas.

Um processo de geração de contrato consiste nas seguintes etapas:

- Um especialista em operações de vendas cria um tipo de contrato e um modelo de documento, define regras de signatário e conclui as configurações para o processo de geração de contratos. Para saber mais, consulte Configurar Base para contratos em Gestão de contratos Pro .
- Em seguida, um agente de vendas inicia o processo de criação do contrato por meio da ação Iniciar IU do contrato preenchendo os detalhes necessários, como Tipo de papel, Tipo de contrato, Tipo de assinatura e Datas de início e término.
  - **Iniciar contrato** A ação de IU fica visível somente quando uma cotação está no estado Concluído.
  - Depois de enviar o formulário de criação de contrato, ele cria um registro de solicitação de contrato.
  - A nova solicitação de contrato aciona o fluxo de trabalho para gerar o contrato de vendas jurídico.

  Para saber mais, consulte Iniciar uma solicitação de contrato.
- Quando o fluxo de trabalho do contrato é concluído, o estado da solicitação do contrato é alterado para Encerrado concluído.

O que fazer a seguir

Para saber mais, consulte Integrar ao Gestão de contratos Pro.

Gestão de contratos de vendas

Gestão de contratos de vendas é uma aplicação que captura o escopo e as condições de uma cotação para transações de vendas futuras, durante um período especificado entre um comprador e um vendedor.

Gestão de contratos de vendas pode ser uma aplicação separada ou parte do Gestão de vendas e pedidos aplicação.

Uma cotação é uma oferta formal de produtos e serviços, proposta a preços específicos e condições de pagamento relacionadas, que é enviada a um cliente em potencial. Um acordo de vendas pode ser gerado somente depois que uma cotação é concluída ou encerrada.

- Detalhes sobre o comprador e o vendedor envolvidos na transação
- Período de validade do acordo
- Detalhes dos produtos e serviços a serem fornecidos
- Produtos e serviços específicos: quantidadese preços

Fluxo de trabalho do acordo de vendas: Acordo de cotação para venda

As linhas de acordo de vendas e acordo de vendas são baseadas em linhas de cotação e cotação usando as mesmas ofertas 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 linha do acordo de vendas

Em um acordo de vendas, um item de linha se refere a qualquer produto ou serviço vendido pelo vendedor. Essas ofertas podem variar de itens simples a itens mais complexos que são configuráveis ou agrupados. Cada oferta também pode ter recursos ou características específicas. Um item de linha pode ser uma versão específica de um produto, uma combinação de diferentes configurações de produto ou uma categoria de produtos. Um único acordo pode incluir vários itens de linha.

Lista de preços do acordo de vendas

Em um acordo de vendas, os preços de produtos e serviços que são negociados e finalizados são chamados de listas de preços. Essas listas especificam os preços acordados para vários itens incluídos no acordo. Quando uma ordem de venda é feita com base em um acordo de vendas, essas listas de preços são usadas para determinar o preço do pedido. Isso garante que os termos negociados no acordo de vendas sejam aplicados consistentemente a todas as transações de vendas sob esse acordo.

Gestão de pedidos

Saiba mais sobre os recursos disponíveis no Gestão de pedidos para que você possa criar uma experiência de pedido perfeita para seus clientes empresariais.

Solicitar aplicativos na Store

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

Visão geral da Gestão de pedidos

Com Gestão de pedidos, você obtém um sistema de gestão de pedidos configurável, extensível e orientado por dados. . Gestão de pedidos a aplicação fornece fluxos de trabalho que permitem que seus agentes capturem e atendam aos pedidos dos clientes. Se você tiver uma assinatura do Gestão de serviços de telecomunicações (TSM), poderá usar fluxos de trabalho que ajudam a gerenciar produtos e serviços de comunicação.

Benefícios

- Execução de pedidos baseada em nuvem e orientada por catálogo com um catálogo de produtos técnico e de base unificado.
- Fluxos de trabalho de decomposição e orquestração que são fáceis de configurar e modificar de acordo com suas necessidades de negócios.
- Execução de pedidos integrada e processo de garantia de serviço em uma única plataforma nativa da nuvem.
- Se você estiver usando Order Management for Telecommunications, Media, and Technology O modelo de dados baseado no Fórum TM fornece interoperabilidade com qualquer externo Configuração, preço e cotação(CPQ) e outros sistemas.

Recursos

Captura e aprimoramento de pedidos

Gestão de pedidos fornece diferentes maneiras de capturar ordens de serviço e 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.

- Captura de pedido direto - Seus agentes e gerentes de pedidos podem inserir ordens de serviço ou produto usando Espaço configurável do CSM.
- Se você estiver usando Order Management for Telecommunications, Media, and Technology E têm uma assinatura de Gestão de serviços de telecomunicações, você pode usar os seguintes recursos:
  - APIs em aberto de ordem de serviço e produto - Use o. ServiceNow Implementação das APIs abertas do TMF para capturar ordens de produto e serviço de sistemas de terceiros.
  - Central de controle de serviços Now Integrações - Use o. Central de controle de serviços aplicações para receber e atender solicitações de produto ou serviço diretamente entre sua instância e as instâncias de seus clientes, sem configurar e manter integrações personalizadas. Central de controle de serviços oferece suporte à verificação, aprimoramento, decomposição e cumprimento desses pedidos de clientes. Para obter informações sobre os benefícios detalhados do uso do Central de controle de serviços aplicações, consulte Explorando Central de controle de serviços .

    Se você for um provedor, poderá usar Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores aplicação para criar e atender pedidos de produtos usando Gestão de pedidos acima de Central de controle de serviços. Para obter informações sobre como usar esta aplicação para criar os produtos que Central de controle de serviços os consumidores podem solicitar dos catálogos de serviço em seus ServiceNow instâncias, consulte Gestão de pedidos para provedores com ponte de serviços.

Depois que um pedido é capturado, seus agentes de pedido podem adicionar outros detalhes do pedido necessários, como local de entrega ou preço, como parte do aprimoramento do pedido.

Decomposição de ordem

Depois que um gerente de execução revisa e aprova um produto ou ordem de serviço, a Gestão de pedidos divide o pedido nos pedidos de produto, serviço e recursos necessários para cada item de linha de pedido. Este detalhamento é baseado nos relacionamentos de especificação definidos no catálogo de produtos e em todas as regras de decomposição que você criou. Se algumas das informações não estiverem disponíveis quando a decomposição da ordem começar, Gestão de pedidos pode escalonar a decomposição para criar determinados pedidos usando as informações atuais.

Atendimento de pedido

Seus agentes e gerentes de execução concluem a série de tarefas necessárias para atender a um pedido, com base em um plano de orquestração que define as tarefas de pedido para execução. Você pode usar ferramentas diferentes para lidar com problemas durante a execução:

- Gestão de pedidos de mudança em andamento - Manipule mudanças de ordem do cliente.
- Fallout Management - Identificar e resolver erros de processamento de pedido.
- Gestão de riscos - Gerentes de execução de alertas quando o tempo atribuído para uma tarefa de pedido está em risco.

Portal de negócios para autoatendimento do cliente

Os clientes empresariais podem usar o Portal de negócios para fazer o seguinte:

Tradução automática

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

- Procurar produtos usando o catálogo de produtos.
- Configure opções de produto para produtos complexos.
- Criar pedidos e exibir produtos em seus carrinhos de compras.
- Revise o processo de execução para verificar o andamento de seus pedidos.

Para obter mais informações sobre como configurar o Portal de negócios, consulte Configure o Portal de negócios .

Modelo de dados da Gestão de pedidos

O modelo de dados Gestão de pedidos fornece uma estrutura que permite que você faça isso capturar, gerencie, orquestre e atenda pedidos de clientes e ordens de serviço externas para produtos e serviços.

Pedido ciclo de vida

Em Gestão de pedidos , uma ordem de venda mover . através das várias fases do ciclo de vida de um pedido.

Pedido I ciclo de ife

Fase	Descrição
Pedido do cliente	Entidade do pedido principal que é capturada e criada para gerenciar o ciclo de vida de ponta a ponta de uma solicitação do cliente para produtos ou serviços.
Enriquecimento	Informações adicionais necessárias para a decomposição do pedido e para o processo de execução. Atributos e elementos podem ser adicionados a pedidos necessários para aplicações downstream, como faturamento ou ativação.
Decomposição	Pedido dividido em várias subordens para execução.
Orquestração	Coordenação de execução de pedidos que usa um fluxo de execução.

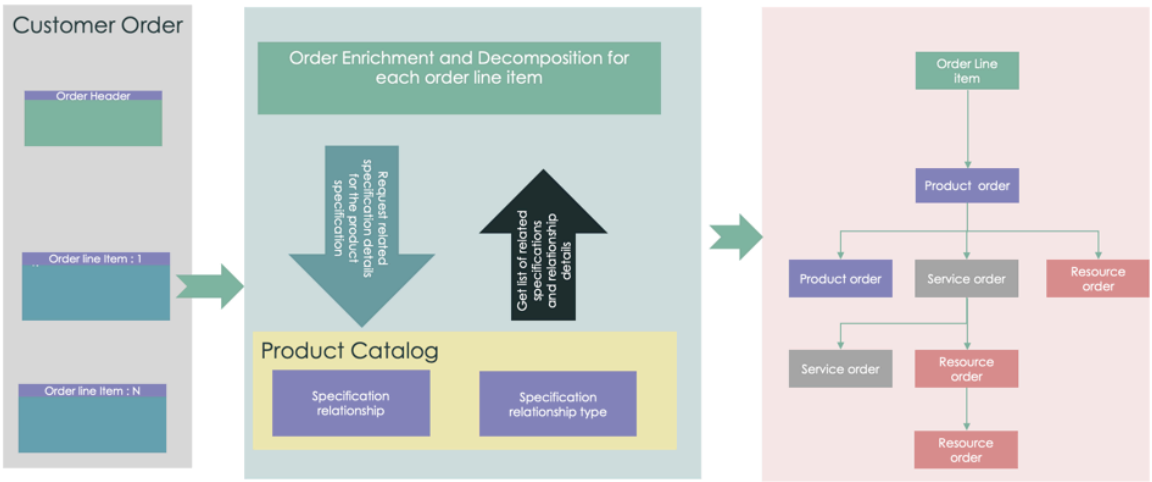
Processo de enriquecimento e decomposição de pedidos

Uma ordem de venda pode ter um ou mais itens de linha de pedido. O processo de aprimoramento e decomposição cria o produto, serviço e pedido de recursos necessários para cada item de linha de pedido, usando as informações de relacionamento de especificação no Catálogo de produtos . O diagrama a seguir é um exemplo de como um pedido de cliente pode ser enriquecido e decomposto.

Tradução automática

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

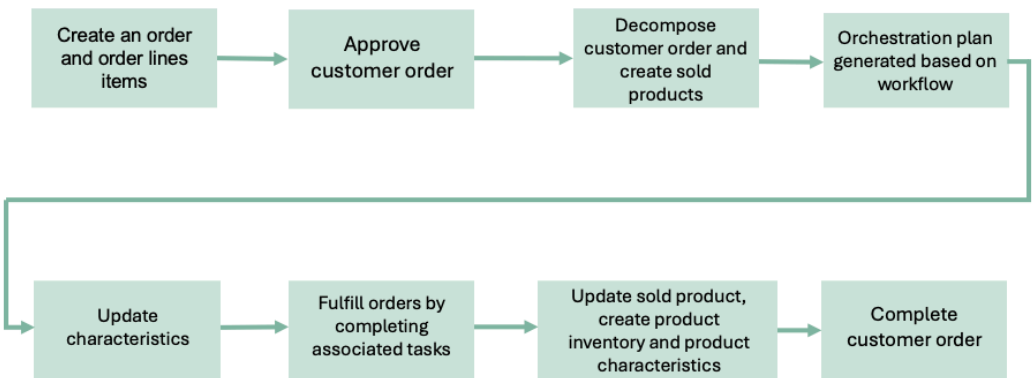
Processo de enriquecimento e decomposição de pedidos



O plano de execução usa tabelas de decisão para corresponder ao fluxo de um pedido de produto. Em seguida, o fluxo atribuído aciona as tarefas de execução de pedido necessárias.

O diagrama a seguir mostra como o processo de execução funciona para um pedido de produto de telecomunicações .

Fluxo de trabalho de execução de pedidos exemplo



Decomposição escalonada

Saiba como você pode escalonar a decomposição de seus pedidos de clientes. Você pode decompor seus pedidos de cliente em várias iterações usando as informações disponíveis no nível de domínio, em vez de decompor um pedido de cliente inteiro de uma só vez depois que ele for aprovado para execução.

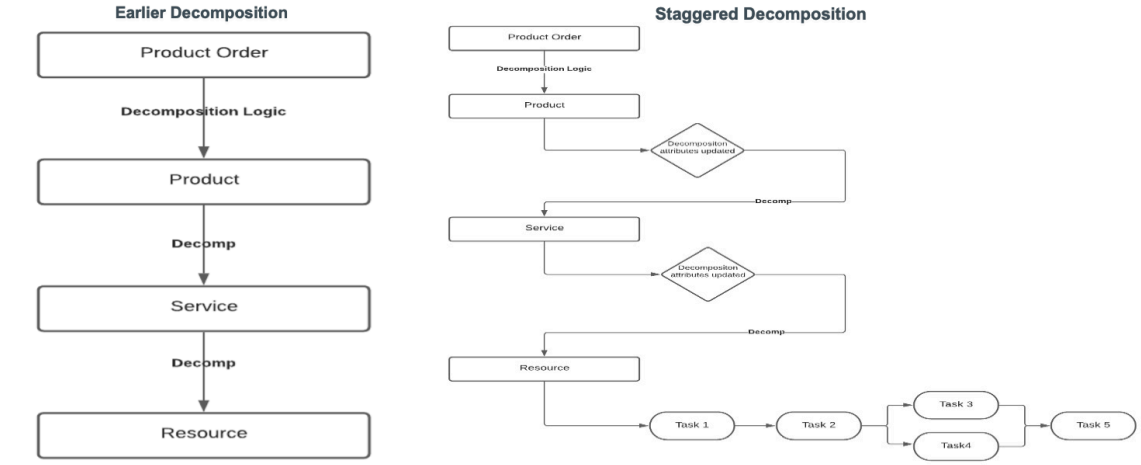
O diagrama a seguir mostra como o processo de decomposição escalonado funciona. Você pode iniciar o processo de decomposição com as informações que você já tem para o pedido e os itens de linha do pedido. O processo de decomposição ignora as ordens de domínio (ordens de produto ou serviço ou recursos) para as quais você não tem as informações necessárias no momento. Quando você adiciona essas informações

Tradução automática

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

posteriormente, o processo de decomposição aciona e conclui o processamento das ordens de domínio restantes.

Processamento de decomposição escalonado



Contraste com o processamento de decomposição anterior

Antes que a decomposição escalonada estivesse disponível, o processamento de decomposição de pedido começava imediatamente após a aprovação de um pedido do cliente para execução. A decomposição de ordem foi baseada nos relacionamentos de especificação e nas regras de decomposição que foram definidas no catálogo de produtos.

Se a regra de decomposição dependesse de qualquer valor de característica que não estava disponível no momento da decomposição da ordem, o processamento da ordem ignorou a decomposição das ordens. No entanto, na decomposição escalonada, com a decomposição inicial, a decomposição é acionada automaticamente novamente para as ordens ignoradas quando o valor da característica dependente está disponível. O valor da característica pode ser definido por seus usuários de execução de pedido ou pelas regras de propagação de atributo.

Como a decomposição escalonada funciona

Para oferecer suporte à decomposição de ordem de maneira escalonada, você pode usar este método para reativar o processo de decomposição para as ordens de domínio ignoradas quando os valores de característica são atribuídos nas regras de decomposição correspondentes.

Quando você aprova um pedido, o processo de decomposição do pedido é iniciado. O processo de decomposição cria ordens de domínio usando as informações disponíveis no pedido, nos itens de linha do pedido e na definição do catálogo. Ele também avalia as regras de decomposição para criar as ordens de domínio de destino. Se o recurso de decomposição não avaliar as regras de decomposição devido à indisponibilidade de valores de característica, a decomposição será interrompida para essas ordens de domínio.

Quando os valores de característica estão disponíveis a partir da ação de um usuário ou de uma regra de propagação de atributo, o processo de decomposição é acionado novamente. Em seguida, o processo cria as ordens de domínio necessárias e conclui a decomposição da ordem. Se você atualizar novamente o valor da característica após a conclusão da decomposição da ordem, ela não acionará a decomposição da ordem do domínio.

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

Suporte à quantidade do pedido

Aprenda como você pode oferecer suporte e atender aos pedidos de seus clientes para várias instâncias de um produto ou serviço . . Você pode criar vários pedidos de domínio iguais à quantidade do pedido para cada instância do produto ou serviço. Desta forma, você pode decompor e gerenciar com eficiência o cumprimento de seus pedidos de clientes.

Visão geral

Um a instância de um produto ou serviço refere-se a um item solicitado com um conjunto exclusivo de valores de característica do pedido, como a velocidade e o tamanho da memória. Um cliente pode solicitar o mesmo produto ou serviço de nível superior para locais diferentes, mas cada um pode ser diferente em suas características de pedido. Por exemplo, se um cliente solicitar um roteador para um de seus locais, ele poderá ter uma seleção de tamanho de memória que varia do mesmo modelo de roteador solicitado para outro local. Gestão de pedidoso oferece suporte a este processamento de quantidade de pedido para os seguintes cenários:

Suporte para a quantidade de item de linha do pedido que é fornecido pelo cliente quando ele solicita um item

Se o cliente fizer um pedido com mais de uma instância, o campo Quantidade no item de linha do pedido capturará o número de instâncias dos itens de linha do pedido do cliente. Em seguida, o processo de decomposição de pedido cria o mesmo número de ordens de serviço ou produto e gerencia o processo de execução de cada pedido de forma independente.

Suporte para a quantidade de características orientada por catálogo

Nesse cenário, o processo de decomposição decompõe um produto ou ordem de serviço no número necessário de ordens de domínio. Esses pedidos de domínio são baseados no mapeamento de quantidade que você define no catálogo de produtos entre as especificações de origem e de destino que são usadas em uma oferta de produto. O mapeamento de quantidade no relacionamento de especificação aciona o processo de decomposição para criar o número necessário de pedidos de domínio para o processo de execução.

Suporte para a quantidade baseada em característica

Neste cenário, você aceita e oferece suporte ao pedido do cliente que tem as informações para o valor de características do pedido que afeta a quantidade dos pedidos de domínio. Portanto, o processo de decomposição de ordem se refere às seguintes informações para criar o número necessário de ordens de domínio.

- Relacionamento de especificação com característica de quantidade
- Mapeamento de características

Processo de captura de pedido em Gestão de pedidos

Você pode capturar, gerenciar e atender aos pedidos de seus clientes usando APIs, Central de controle de serviços ou captura de pedido direto com Gestão de pedidos aplicação.

Os cenários a seguir representam situações típicas em que você captura pedidos para processamento no 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.

Cenário 1: Uso de APIs para captura e carregamento de pedidos

Seus sistemas de captura de pedidos atuais podem ser integrados com ServiceNow Usando APIs baseadas em TMF622. Com essa integração, seu sistema de captura de pedidos pode enviar solicitações de produtos ou serviços, que podem ser atendidas em seu ServiceNow instância.

Nota: Para saber mais sobre ServiceNow API fornecida baseada na especificação REST da API de pedido de produto TMF622, consulte OpenAPI de pedido de produto padronizado .

Este diagrama mostra como a API baseada em TMF622 opera no processo de captura e carregamento de pedidos de telecomunicações.

Cenário de fluxo de trabalho baseado em API para Gestão de pedidos

Cenário 2: Usando Central de controle de serviços para captura e carregamento de pedidos

. ServiceNow as instâncias podem ser integradas às instâncias de seus clientes usando Central de controle de serviços. Com esta integração, você pode criar e publicar ofertas de produtos nas instâncias do cliente. Os clientes empresariais podem enviar solicitações de produtos ou serviços, que você pode atender.

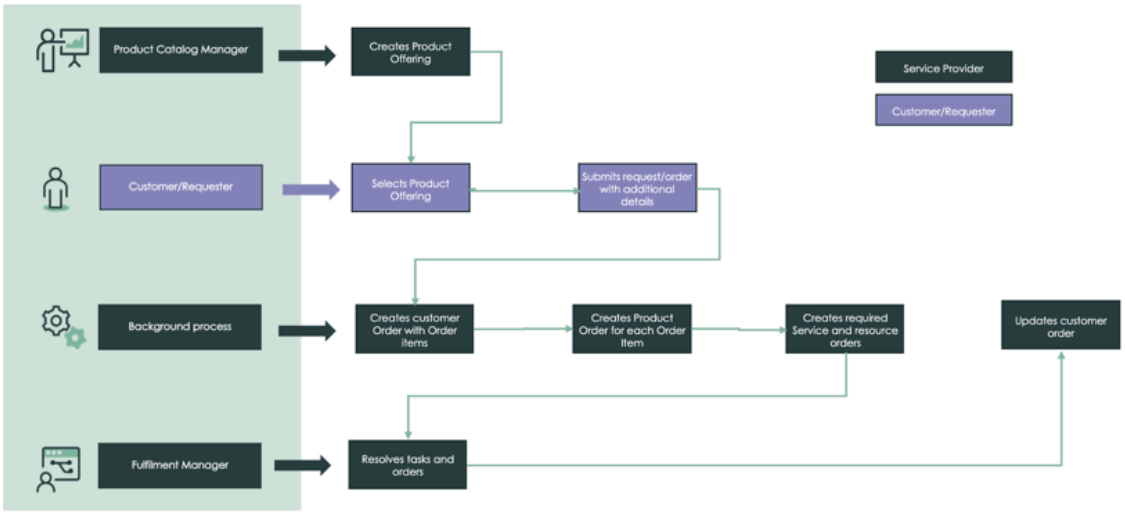
Nota: Para obter benefícios detalhados sobre como usar o. Central de controle de serviços aplicações, consulte Explorando Central de controle de serviços .

Este diagrama mostra como Central de controle de serviços opera no processo de captura e carregamento de pedidos de telecomunicações.

Tradução automática

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

Cenário de fluxo de trabalho da Ponte de serviços para Gestão de pedidos



Enriquecendo um pedido em Gestão de pedidos

Como agente de pedido, capture todas as informações necessárias para um pedido antes da fase de aprovação do pedido para que não haja atraso ou falha na execução do pedido devido a informações ausentes ou incorretas.

Visão geral do aprimoramento do pedido

Um processo de aprimoramento de pedido é um conjunto de tarefas para capturar detalhes adicionais do pedido pelo agente de pedido do seu cliente.

No processo de captura de pedido aprimorado atual, o agente primeiro captura os detalhes básicos do pedido para fazer a entrada do pedido no Gestão de pedidos sistema. Antes de aprovar o pedido, o agente de pedido se conecta com o cliente para obter todos os detalhes do pedido necessários de acordo com as necessidades de negócios do cliente.

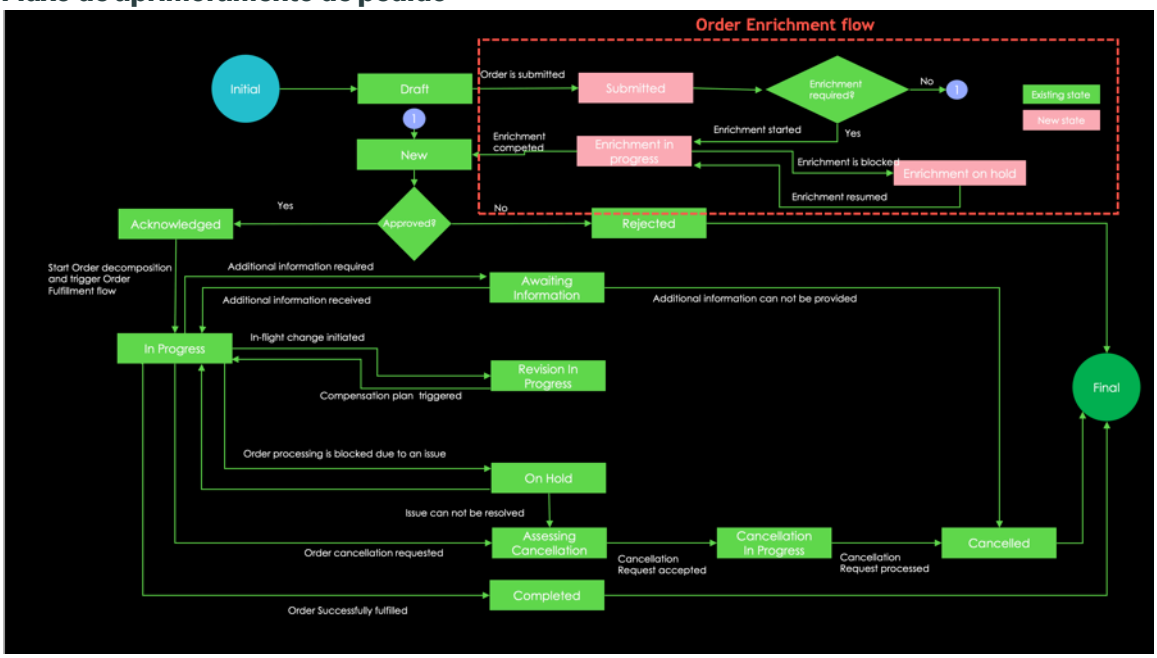
Como funciona o processo de aprimoramento de pedido

Não é necessário enriquecer todos os pedidos. Se for um produto ou ordem de serviço complexo, o agente decide enriquecer o pedido.

Tradução automática

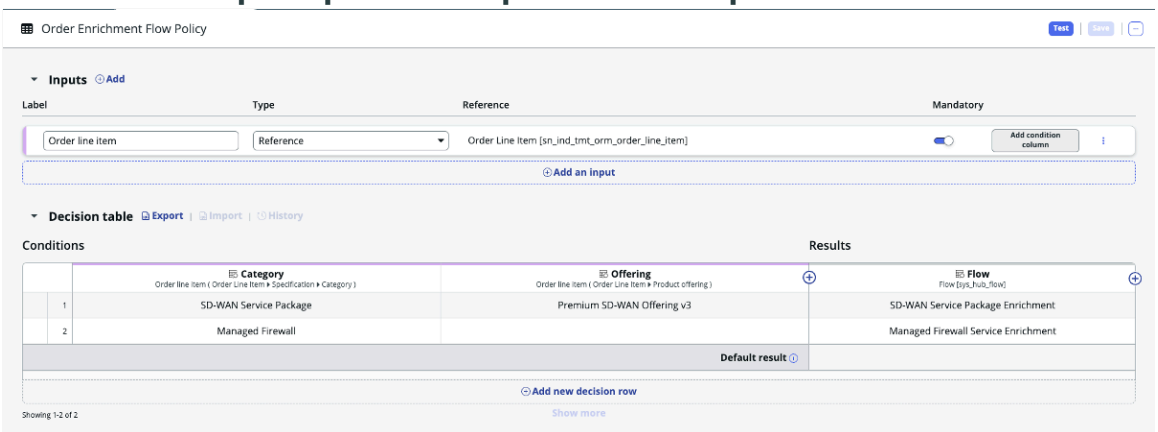
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Fluxo de aprimoramento de pedido



Um agente de pedido cria um pedido no Gestão de pedidos capturando os detalhes básicos do pedido e o pedido **Estado** O campo está definido como Rascunho. Quando o agente de pedido envia o pedido, o sistema verifica se cada item de linha de pedido requer aprimoramento ou não, de acordo com a Política de fluxo de aprimoramento de pedido definida na tabela de decisão.

Tabela de decisão para o processo de aprimoramento de pedido



Se algum item de linha do pedido for aplicável ao processo de aprimoramento, o estado do pedido, incluindo seus itens de linha, mudará para Aprimoramento em andamento e a Política de fluxo de aprimoramento do pedido será acionada. O fluxo cria tarefas de aprimoramento de pedido para esses itens de linha de pedido. Se o item de linha não estiver qualificado para aprimoramento, o estado do item de linha mudará para Novo.

O agente de pedido revisa e fecha cada tarefa depois de fornecer os detalhes adicionais necessários para a decomposição do pedido. Quando o aprimoramento do pedido é concluído, o estado dos itens de linha do pedido muda para Novo de Aprimoramento em andamento e o estado do pedido também muda para Novo.

Agora, o agente de pedido pode aprovar ou rejeitar o pedido.

Tradução automática

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

Gestão de ordens de serviço

Use ordens de serviço para a ativação de novos serviços ou para as solicitações de pós-vendas para os serviços que foram ativados e entregues aos clientes em datas anteriores.

As ordens de serviço contêm os detalhes de uma operação Adicionar, Mudar ou Desconectar que sua empresa executa para um serviço que você renderiza para um cliente. Os provedores de serviço os capturam de um sistema externo de Gestão de pedidos do cliente de terceiros por meio da API de abertura de ordem de serviço ou você os insere diretamente no ServiceNow AI Platform®.

Modelo de dados do Gestão do Fallout

Gerencie e corrija os problemas de processamento que ocorrem durante o cumprimento de um cliente ou ordem de serviço. Com o Fallout Management, você pode identificar as exceções de processamento de pedido e criar um registro de fallout para investigar e resolver o problema de processamento subjacente. O Fallout Management permite que um cliente ou ordem de serviço continue até que seja concluído.

Fallout Management O modelo de dados estende a tabela de tarefas. A tabela a seguir lista os atributos que se aplicam ao processamento de fallout de pedido.

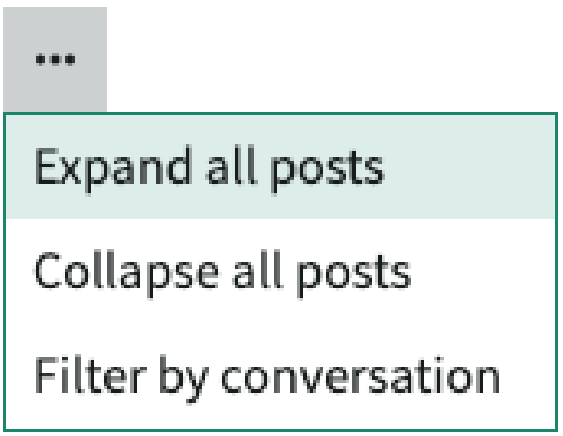
Atributos da tabela de fallook do pedido

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema, começando com um prefixo FO, até sete dígitos.
Atribuição a	Identificador da pessoa atribuída responsável por agir no registro de fallout.
Criada por	Identificador do administrador de fallout que criou o registro de fallout.
Criação em	Carimbo de data/hora que inclui a data e a hora em que o registro de fallook foi criado.
Estado	Indicador do estado de processamento atual para o registro de fallook. A menos que indicado de outra forma, o gerente ou agente de fallout atribui manualmente o estado apropriado ao registro de fallout, dependendo de onde ele reside atualmente no ciclo de processamento. **Aberto** Registro de falOut que é novo e não atribuído no momento a uma pessoa para trabalhar. **Em andamento** Registro de falOut atribuído e no qual está sendo trabalhado no momento. **Em espera** Registro de falOut que está em espera. Nenhum processamento de fallout adicional pode ocorrer até que você libere a retenção. **Aguardando informações**

Tradução automática

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

Atributos da tabela de fallook do pedido

Campo	Descrição
	Registro de falOut que está em espera e aguardando mais informações antes que o processamento possa prosseguir. **Resolvido** Problema de falOut que tem uma resolução, mas você não o encerrou formalmente. **Encerrado concluído** Registro de falOut concluído e encerrado. **Cancelado** Registro de fallow out cancelado pelo gerente de execução. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer.
Originado de	Identificador do registro de tarefa de pedido de origem ao qual o registro de fallout está associado.
Atividade	Lista das atividades de processamento e mudanças nos valores de campo que ocorreram para o registro de falfalfallow. Para expandir, recolher ou filtrar por fluxo de atividades: • Clique no ícone de filtro do fluxo de atividades ( ) para filtrar por comentários, anexos ou estado adicionais. • Clique no ícone Mais opções ( ) e selecione o apropriado: 
Anexos	Anexos de arquivo para o registro de falOutlook. Clique em **Procurar** para adicionar o arquivo como anexo.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

- Gerenciando fallow out de pedido
- Criação de registros de falOut automatizados e manuais
- Flow Designer
- Fluxos
- Crie um fluxo

Gestão de pedidos de mudança em andamento em Gestão de pedidos

Ao usar a gestão de pedidos de mudança em voo, você pode determine como gerenciar mudanças para pedidos de clientes que ainda estão sendo atendidos. Ao gerenciar mudanças em andamento, sua organização pode reduzir os custos operacionais e oferecer uma melhor experiência do cliente.

Você pode usar uma mudança a bordo para modificar um pedido do cliente que ainda está em execução. Você define um ponto sem retorno (PONR) após o qual o pedido não pode aceitar nenhuma mudança. Depois que uma mudança em trânsito é recebida e aprovada, a gestão de pedidos avalia dinamicamente o impacto da mudança solicitada e gera automaticamente um plano para orquestrar o pedido corretamente. Com Gestão de pedidossua organização pode gerenciar as mudanças em trânsito mais facilmente reduza os custos operacionais e ofereça uma melhor experiência do cliente.

Para saber mais sobre como alterar ou cancelar uma solicitação de pedido a bordo, consulte Gerenciamento de mudanças de pedido a bordo e solicitações de cancelamento.

Planos de Orquestração para execução de pedidos

Ao usar a interface do usuário (IU) do Plano de Orquestração, você pode garantir que executa todas as tarefas necessárias para atender aos pedidos do cliente (produto). Você também pode exibir Concluído pedido hierarquia , o status dos pedidos decompostos associados, dos itens de linha do pedido e das tarefas do pedido.

Usando a IU do plano de Orquestração

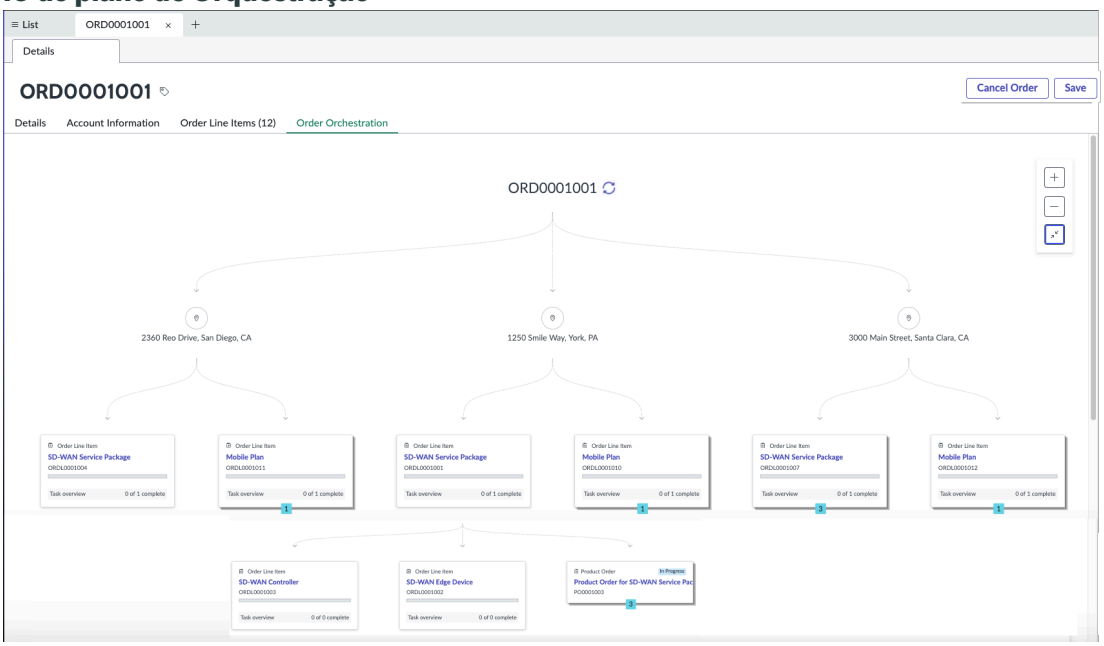
Como gerente ou agente de execução de pedidos, você Use a IU do plano de Orquestração para rastrear todos os pedidos de domínio relacionados e tarefas de pedido para um pedido, item de linha de pedido ou pedido de domínio. Você também pode u Consulte a IU para revisar e resolver qualquer um problemas para tarefa de pedido relacionada . e ordem de domínio . .

O exemplo a seguir mostra a IU do plano de Orquestração:

Tradução automática

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

IU do plano de Orquestração



Use a IU do plano de Orquestração para ver:

- Uma representação gráfica que mostra a hierarquia de todos os itens de linha de pedido, ordens de domínio e tarefas de pedido para um pedido, item de linha de pedido ou ordem de domínio.
- As dependências entre os pedidos de domínio e as tarefas de pedido.
- O estado atual dos itens de linha de pedido associados, ordens de domínio e tarefas de pedido na hierarquia.

Usando a IU do plano de Orquestração, você pode executar as seguintes ações:

1. Exiba uma representação visual hierárquica de todos os itens de linha de pedido, ordens de domínio e tarefas de pedido para o pedido selecionado.
2. Abra um nó na hierarquia e exiba os detalhes adicionais.
3. Determine o estado atual dos itens de linha de pedido associados, pedidos de domínio e tarefas de pedido.
4. Identifique atrasos ou falhas no processo de execução do pedido e resolva-os a tempo.

Cumprindo pedido de vários sites .

A IU do plano de Orquestração é especialmente útil quando você atende pedidos de clientes que envolvem vários produtos que são atendidos em vários locais. Por exemplo, um cliente solicita o Pacote de serviços SD-WAN para seus locais em San Jose, San Diego, Denver e Dallas. Isso significa que há um mínimo de três itens de linha de pedido para cada um dos quatro locais:

- Um item de linha para o Pacote de serviços SD-WAN
- Um item de linha para o produto Controlador SD-WAN
- Um item de linha para o produto SD-WAN Edge

Se o mesmo cliente também solicitar um produto de segurança SD-WAN opcional para cada local, haverá quatro itens de linha de pedido extras. Isto é, lá . Um item de linha do pedido para cada um dos quatro locais (San Jose, San Diego, Denver e Dallas).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 iniciar o processo de execução de um pedido de vários locais, o Gestão de pedidosa aplicação decompõe o pedido em vários pedidos de domínio para execução. As ordens de domínio são as ordens de produto, serviço e recursos geradas durante a decomposição. Cada pedido decomposto tem um fluxo de execução correspondente com várias tarefas de pedido. Para atender a um pedido nas datas de entrega prometidas ao cliente, você deve concluir todos os pedidos de domínio relacionados e resolver todas as tarefas de pedido relacionadas a tempo.

Nota: Para saber mais sobre Gestão de pedidos modelo de dados e decomposição de ordem, consulte:

- Modelo de dados da Gestão de pedidos
-

Tópicos relacionados

Gerenciando fallow out de pedido

Gestão de ameaças

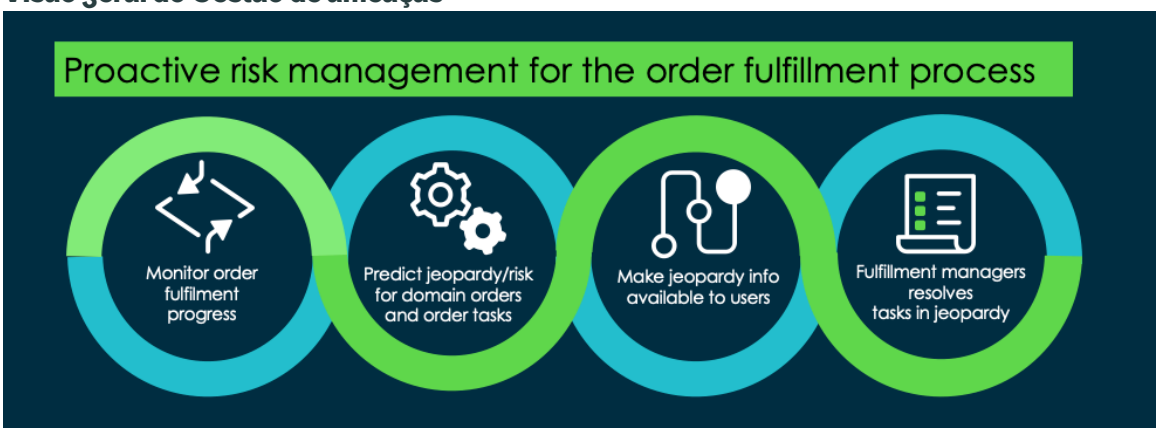
Gestão de ameaças é uma ferramenta de avaliação de risco que monitora tarefas de execução, avalia o nível de risco e alerta os gerentes de execução quando o tempo da tarefa atribuída está em risco.

Gestão de ameaças consiste em vários componentes no Gestão de pedidos aplicação que funcionam em conjunto para monitorar e relatar o tempo de conclusão da tarefa em um plano de execução.

Se uma tarefa estiver demorando mais do que o esperado, o sistema avaliará a porcentagem de atraso e atribuirá um nível de risco.

Em Gestão de pedidos alguns pedidos de cliente devem ser atendidos dentro de um intervalo de tempo confirmado. O compromisso de tempo pode fazer parte de um contrato que o cliente e o provedor de serviço ao cliente (CSP) assinaram para garantir a entrega e a garantia de produtos e serviços. Para atender a um pedido dentro da data e hora de destino, um CSP depende dos sistemas de gestão de pedidos para monitorar o andamento da execução. Gestão de ameaças identifica proativamente todos os atrasos e compartilha alertas, que podem ser resolvidos pelos gerentes de execução.

Visão geral do Gestão de ameaças



Como o Gestão de ameaças funciona

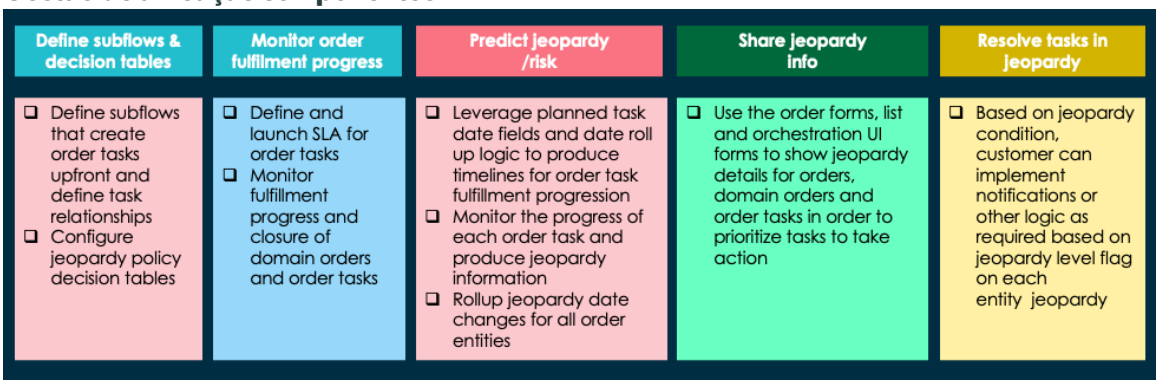
Gestão de ameaças funciona rastreando tarefas em um processo de execução de pedido. Os relacionamentos de tarefa de ordem são criados e as durações da tarefa são definidas. As tarefas planejadas são definidas no estado Rascunho e têm uma hora de início e uma hora

Tradução automática

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

de término. À medida que uma tarefa de pedido está sendo executada, todos os atrasos dentro da quantidade de tempo atribuída à tarefa acionam um alerta de risco.

Gestão de ameaças componentes

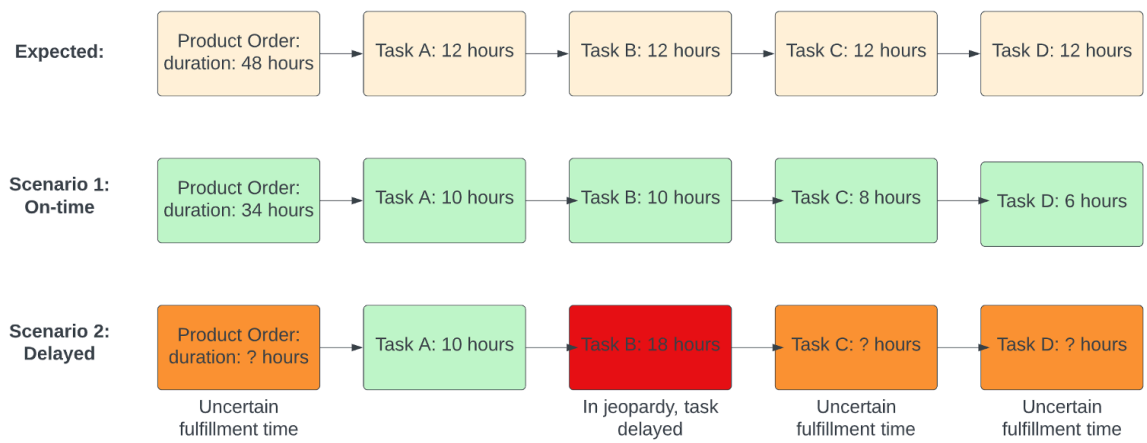


Gestão de ameaças níveis de alerta

Em Gestão de ameaças, o gerente de execução pode definir diferentes níveis de alertas para cada tarefa. À medida que o sistema monitora a duração da tarefa, qualquer atraso aciona ajustes no nível de risco das tarefas predecessoras e sucessoras no plano de execução.

A imagem a seguir mostra vários Gestão de ameaças exemplos de configuração.

Gestão de ameaças cenários



. Gestão de ameaças a imagem de cenários compara alguns cenários para tarefas em determinados níveis de risco: esperado, no prazo e atrasado. Gestão de ameaças avalia todas as tarefas em um fluxo de trabalho e ajusta o nível de risco para tarefas que ocorrem posteriormente no fluxo de trabalho.

O que fazer a seguir

Use os links a seguir para saber mais sobre como configurar e usar Gestão de ameaças.

-
- Monitoramento Gestão de ameaças

Configurar a gestão de riscos

Saiba mais sobre como instalar e configurar Gestão de ameaças para Order Management for Telecommunications.

Tradução automática

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

Durante o tempo de design, os gerentes de execução devem concluir o seguinte Gestão de ameaçasetapas de configuração e configuração:

- Definir subfluxos de execução: Cria um plano de Orquestração para cada especificação. Os gerentes de execução podem usar ações de fluxo de dados de demonstração para garantir que os relacionamentos de tarefa de pedido sejam criados.
- Definições de acordos de nível de serviço (ANS): As definições de ANS rastreiam quanto tempo cada tarefa de pedido leva para ser concluída.
- Criar tabelas de decisão: Crie tabelas de decisão que contenham informações, incluindo duração da tarefa do pedido, atribuição de nível de risco e habilitação de risco.

Defina subfluxos de execução

Para usar Gestão de ameaças os gerentes de execução devem reconfigurar os subfluxos de execução existentes ou criar subfluxos para cada especificação.

- As tarefas de pedido são criadas antecipadamente: Os subfluxos configurados para a gestão de riscos criam tarefas de pedido antecipadamente e no estado Rascunho.
- Criar ação de fluxo de tarefa planejada de criação de pedido: Em Construtor de decisões, Use as tarefas Criar novo pedido.
- Criar relacionamentos de tarefa: Depois que todas as tarefas de pedido são criadas, os gerentes de execução criam relacionamentos de tarefa de pedido.
- Definir andamento da execução: Depois que todas as tarefas de pedido e os relacionamentos de tarefa forem criados, defina o andamento da execução.

Criar Definições do ANS

As definições de ANS e os fluxos de processamento de ANS são vinculados a tarefas em um plano de execução e rastreiam e relatam o tempo que as tarefas habilitadas para risco demoram para serem concluídas. Para obter mais informações, consulte .

- Definições de ANS: Defina condição de início, condição de pausa, condição de cancelamento e condições de redefinição de acordo com o caso de uso.
- Durações do ANS: As durações são especificadas para que o acompanhamento possa ser alcançado quando o ANS da tarefa é criado.
- O fluxo de processamento do ANS deve ser definido: O cliente pode usar fluxos de dados de demonstração, que acionam o cálculo de nível de risco para tarefas de pedido em progressão de ANS de tarefa de 50%, 75%, 100%.

Link Gestão de ameaças Para Especificações de produto e serviço usando Construtor de decisões

Tabelas de decisão são usadas para vincular e configurar Gestão de ameaças para especificações de produto e serviço em Order Management for Telecommunications.

- Cálculo do nível de Jeopardy do item de linha do pedido: Retorna o nível de Jeopardy do item de linha do pedido com base na porcentagem de atraso de tarefas.
- Cálculo do nível de Jeopardy da tarefa do pedido: Define o nível de risco de uma tarefa com base na porcentagem de conclusão da tarefa.
- Política de atribuição de duração da tarefa do pedido: Define a duração do pedido e a definição do ANS da tarefa.
- Política de habilitação de Jeopardy do pedido: Define se uma especificação tem Risco habilitado.

Tradução automática

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

Casos de uso da Gestão de riscos

Gestão de ameaças Os casos de uso ajudam você a explorar e entender como a Gestão de oportunidades funciona em diferentes cenários em Order Management for Telecommunications.

Casos de uso em tempo de design

Os casos de uso em tempo de design explicam alguns dos cenários relacionados à configuração e configuração Gestão de ameaças para Order Management for Telecommunications.

Caso de uso: Configure lógica de negócios e fluxos de trabalho

Os administradores do sistema desejam configurar e definir subfluxos de execução com Gestão de ameaças ações e lógica.

Defina lógica de risco usando Flow Designer para vincular especificações do produto e um fluxo de trabalho de execução.

- Crie tarefas de pedido planejadas no estado Rascunho.
- Definir relacionamentos de tarefa.
- Crie espaço reservado para pedidos de domínio.
- Crie relacionamentos para tarefas de pedido em uma ordem de domínio.
- Definir estado da tarefa do pedido.
- Configurar tabelas de decisão de risco.

Casos de uso em tempo de execução

Os casos de uso em tempo de execução explicam alguns dos cenários relacionados à execução e monitoramento Gestão de ameaças para Order Management for Telecommunications.

Caso de uso: Suporte a risco preditivo que monitora os pedidos do cliente

Os agentes e gerentes de execução usam fluxos de trabalho de gestão de riscos para monitorar o risco potencial de um pedido perder uma data de vencimento do cliente.

- Calcule as datas de conclusão da tarefa planejada e as datas estimadas.
- Monitorar tarefas de pedido em relação aos acordos de nível de serviço (ANS)
- Acionar limites de ANS para tarefa de pedido e itens de linha de pedido.
- Atualize os níveis de risco conforme necessário nos formulários de entrada de pedido.
- Acumule datas planejadas para tarefas de pedido concluídas.

Suporte à decomposição de ordem escalonada e. *Gestão de ameaças*

Os gerentes e agentes de execução esperam que, quando ocorre uma decomposição de pedido escalonado, cada ocorrência de um item de linha de pedido escalonado causa o. Gestão de ameaças lógica de fluxo de trabalho a ser reiniciado.

- Itens de linha de pedido decompostos concluídos, o. Gestão de ameaças o fluxo de trabalho é reiniciado quando tarefas planejadas adicionais são adicionadas.
- Novas tarefas planejadas recebem um ANS de tarefa atribuído, que é comparado para todas as tarefas repetidas e inclui os acúmulos de datas.

Suporte a pedidos de bordo e *Gestão de ameaças*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 gerentes de execução e o agente desejam Gestão de ameaças para pausar pedidos. Quando a revisão do pedido é aprovada, o monitoramento de risco é reiniciado.

- Revisão em andamento e todas as tarefas estão em espera: Interrupções de monitoramento de risco.
- Revisões de pedido aprovadas: os estados da tarefa passam de Em espera para o estado anterior e as tarefas futuras são movidas para o estado programado.
- A lógica de risco recalcula datas: Datas planejadas e datas estimadas ou esperadas.
- As datas são comparadas.
- A lógica de acúmulo de datas é executada e reflete as novas datas de início e término das datas planejadas e estimadas.

Gestão de ameaças funções e personas

Saiba mais sobre como as funções e personas do Gestão de pedidos pode mudar com a adoção Gestão de ameaças.

Funções no Gestão de ameaças

A tabela a seguir lista as funções e personas no Gestão de pedidos quando Gestão de ameaças habilitado.

Personas e funções em Gestão de ameaças

Persona	Responsabilidades	Função
Administrador do sistema	• Configura fluxos de execução para Gestão de ameaças. • Configura todos os conjuntos de regras de tabela de decisão relacionados a riscos que definem políticas de execução de risco. • Configura definições de acordos de nível de serviço (ANS) para tarefas. • Revisa e atualiza os fluxos de trabalho existentes e adiciona ações de risco quando atualizações são necessárias. • Revisa e atualiza as tabelas de decisão de risco.	administrador
Gerenciador de execução de pedidos	• Revisa os dados de risco do pedido quanto aos impactos do pedido. • Atribui prioridades de risco de tarefa ao agente qualificado apropriado para resolução. • Rastreia e monitora o cumprimento oportuno do pedido do cliente usando informações de risco.	sn_ind_tmt_orn.order_fulfilment_manager

Tradução automática

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

Personas e funções em Gestão de ameaças

Persona	Responsabilidades	Função
	• Mitiga proativamente os riscos de risco. • Escala problemas relacionados a riscos do pedido conforme necessário.	
Agente de execução de pedidos	• Rastreia, monitora e revisa as progressões de tarefas de pedido em busca de dados de risco e atua proativamente em possíveis problemas relacionados a riscos. • Escala problemas de risco conforme apropriado para os gerentes de execução.	sn_ind_tmt_orum.order_fulfillment_agent
Gerente de ordem de serviço	• Revisa os dados de risco da ordem de serviço quanto a possíveis impactos na ordem de serviço. • Atribui prioridades de risco de tarefa ao agente qualificado apropriado para resolução. • Rastreia e monitora o cumprimento oportuno de pedidos de clientes aproveitando as informações de risco. • Mitiga proativamente os riscos de risco. • Escala problemas relacionados a riscos conforme necessário.	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager
Agente de ordem de serviço	• Rastreia, monitora e revisa as progressões da tarefa de pedido em busca de dados de risco. • Escala os impactos de risco do pedido para o gerente de execução.	sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Relacionamentos horizontais entre produtos

Usando uma regra de compatibilidade, você pode definir os relacionamentos horizontais entre suas especificações de produto, serviço e recurso.

Ao criar um catálogo de produtos, você pode criar um relacionamento vertical, que é o relacionamento entre suas entidades primária e secundária. Como gerente de catálogo de produtos, você também pode habilitar um relacionamento horizontal, que é um relacionamento entre um produto para produto, produto para serviço ou produto para recurso, definindo regras de compatibilidade no catálogo de produtos.

Tradução automática

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

Usando um relacionamento horizontal

As regras de compatibilidade incluem os relacionamentos horizontais entre suas especificações de produto, serviço e recurso. Seus clientes podem fazer pedidos de produtos empresariais em que um produto pode depender de outro produto na mesma oferta de produto ou diferente, como um irmão ou um colega.

Vejamos um exemplo de um relacionamento horizontal, como o relacionamento entre o Voice over Internet Protocol (VoIP) e um serviço de internet. O VoIP requer uma conexão de internet ativa, mas o VoIP e um serviço de internet são definidos em uma hierarquia de produto diferente. Com um relacionamento horizontal, você pode definir um relacionamento entre o VoIP e um serviço de internet no catálogo de produtos para oferecer suporte ao processo de criação de pedido para o VoIP e para atender ao pedido.

Processamento assíncrono de pedidos para grandes pedidos de clientes e consumidores

Se você for um administrador de um CSP (Communications Service Provider, provedor de serviços de comunicações), poderá oferecer suporte a um alto volume de pedidos de clientes empresariais e de vários locais e pedidos de consumidores usando o processamento assíncrono de pedidos no ServiceNow® Gestão de pedidos aplicação.

Visão geral do processamento assíncrono de pedidos

Os CSPS oferecem suporte a clientes empresariais e consumidores. Normalmente, os pedidos de clientes empresariais são grandes pedidos de vários sites e os pedidos dos consumidores são de alto volume.

Se você tiver uma assinatura da Gestão de serviços de telecomunicações, poderá usar a API de abertura de pedido de produto para receber um pedido no Gestão de pedidos aplicação. O processamento de pedidos passa por três fases:

- Validação de pedido
- Ingestão de pedido
- Criação de pedido

Como o processamento síncrono de pedidos funciona

Com o processamento síncrono de pedido, um pedido é recebido no Gestão de pedidos Por meio da API. Em seguida, os registros do pedido são criados simultaneamente em uma tabela de pedido do cliente após a validação do pedido.

Como administrador, você pode ativar ou desativar a validação de pedido para processamento síncrono de pedido definindo `create_product_order_validation_sync`e. `create_service_order_validation_sync`Propriedades do sistema como Verdadeiro (padrão) ou Falso em ServiceNow AI Platform. O processamento síncrono de pedidos leva mais tempo do que o processamento assíncrono de pedidos quando se trata de criar um grande número de registros de pedidos do cliente.

Como funciona o processamento assíncrono de pedidos

No processamento assíncrono de pedidos, um alto volume de pedidos ou um grande número de cargas úteis de pedidos é recebido por meio da API de abertura de pedido de produto (endpoint REST de script) no Gestão de pedidos Aplicação dos sistemas externos Configurar, Preço e Cotação (CPQ). Primeiro, os detalhes do pedido são validados e, em

Tradução automática

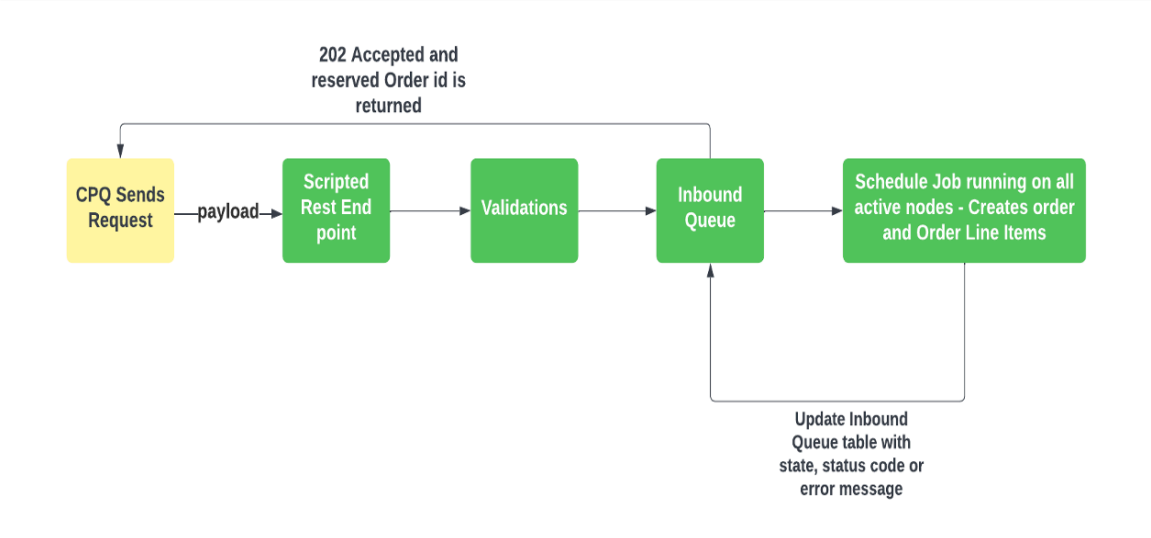
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

seguida, inseridos na tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue]. Se houver erros de validação, uma mensagem de erro será retornada na resposta.

Esta validação é gerenciada pelo *create_product_order_validation_async*propriedade do sistema para pedidos de produto e *create_service_order_validation_async*propriedade do sistema para ordens de serviço. Essas propriedades controlam a validação no processamento assíncrono de pedidos antes que os pedidos sejam inseridos na tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue]. O valor padrão é definido como verdadeiro.

Quando os detalhes do pedido são validados com sucesso, um trabalho agendado é executado para coletar os registros da tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue] e, em seguida, cria entradas na tabela de pedido do cliente, conforme mostrado no diagrama a seguir.

Fluxo de trabalho de processamento assíncrono de pedidos



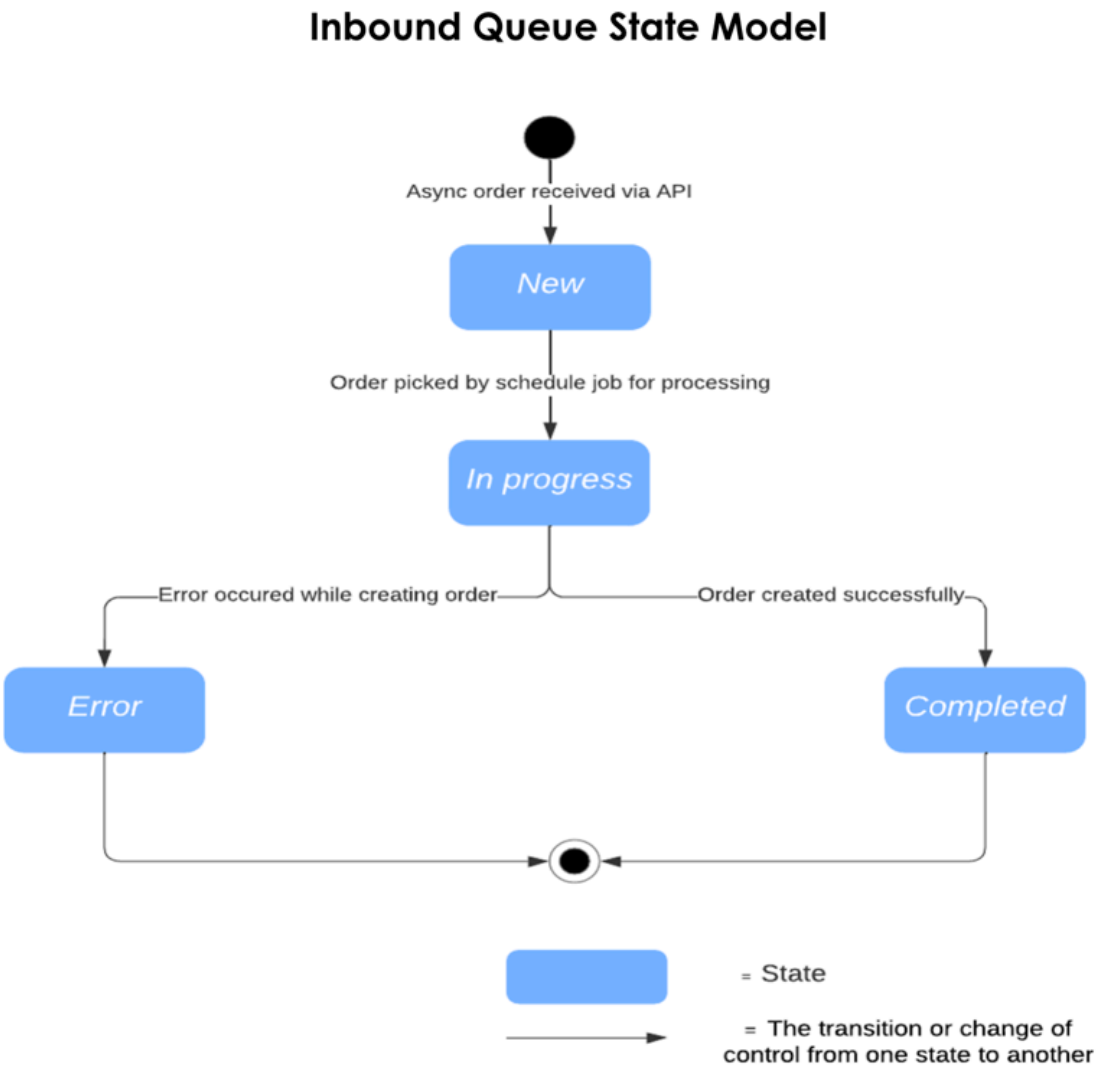
O processamento assíncrono de pedido segue estas etapas:

1. Você deve ativar a API Abrir pedido de produto. O novo modo de parâmetro permite que a API processe os pedidos de forma síncrona ou assíncrona. Para obter mais informações sobre a API, consulte API de pedido de produto em aberto .
2. Depois de receber um alto volume de pedidos ou um grande número de cargas úteis de pedidos por meio da API de abertura de pedido de produto no modo assíncrono, os detalhes do pedido são validados primeiro. Os detalhes do pedido incluem a oferta do produto, os itens de linha do pedido, as especificações do pedido, as características dos itens de linha do pedido e o relacionamento de especificação dos itens de linha do pedido.
3. Depois que a validação dos detalhes do pedido estiver concluída, uma entrada para cada pedido com um ID de registro exclusivo será criada na tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue]. O diagrama a seguir mostra como o modelo de estado da fila de entrada funciona.

Tradução automática

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

Modelo de estado da fila de entrada



Tradução automática

4. Quando todos os pedidos são capturados na tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue], um trabalho agendado é executado para criar os pedidos do cliente para os registros no estado Novo.

Pedidos de redes cortadas 5G

Um provedor de serviços de comunicação (CSP) pode definir serviços 5G no catálogo técnico e gerenciar a criação e o cumprimento desses pedidos para uma rede dividida.

Segmentação de rede

O fatiamento de rede refere-se a um método de particionamento de uma rede física em várias redes separadas. Essas redes separadas são chamadas de fatias.

Ao fatiar uma rede 5G, um CSP pode executar as seguintes tarefas:

- Crie e gerencie os modelos de fatia com os atributos de fatia necessários no catálogo de produtos.
- Ofereça suporte a especificações de fatia usando os modelos de fatia para definir os serviços de fatia.

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

- Ofereça suporte à ingestão de pedidos de fatia de sistemas externos por meio da API de pedido de produto existente.
- Decompor os pedidos de fatia e acionar os fluxos de trabalho de execução para os pedidos decompostos.
- Acione as ordens de fatia no sentido sul com atributos no sentido sul para sistemas no sentido sul, como a função de gestão de fatia de rede (NSMF), usando a API de abertura de ordem de serviço.

Como uma ordem de segmentação é gerenciada

Um administrador do catálogo de produtos cria modelos no catálogo de produtos definindo as características do modelo e as opções de característica do modelo. Quando o administrador do catálogo de produtos termina de criar os modelos, ele os publica no catálogo de produtos. Com esse processo, o administrador do catálogo de produtos pode criar modelos para os vários tipos de fatias com os atributos de fatia e valores de atributo para os serviços de rede 5G.

Em seguida, o administrador do catálogo de produtos mapeia os modelos de fatia com as várias categorias de especificação. O administrador do catálogo de produtos faz o mapeamento usando a tabela de decisão Política de seleção de modelo no Construtor de decisões. Os modelos mapeados são preenchidos automaticamente no formulário de especificação de serviço quando um usuário seleciona uma categoria de especificação. Para obter uma descrição dos campos do formulário Especificações de serviço, consulte .

Nota:

- Se uma categoria de especificação for mapeada com vários modelos, o modelo publicado mais recente será considerado na especificação de serviço.
- Se uma categoria de especificação não for mapeada com nenhum modelo, o mapeamento de modelo de categoria padrão será considerado na especificação de serviço.

Em seguida, o gerente do catálogo de produtos usa os modelos para definir as novas especificações para os serviços 5G.

Depois que as especificações de serviço 5G são criadas, elas podem ser usadas no processo de criação e execução de pedido de fatia. O processo de pedido de fatia 5G segue o processo de aprovação, decomposição e execução de pedido existente no Gestão de pedidos aplicação.

ID do inventário de produto externo

Você pode usar um ID de inventário de produto de Sistemas de configuração, preço e cotação (CPQ) externos no Gestão de pedidosaplicação para concluir o fluxo de execução de pedido para várias ações nas ordens de serviço e de produto.

Visão geral do ID de inventário de produto externo

Se você estiver usando Gestão de pedidos aplicação , você pode usar APIs abertas do Fórum de TM aprimorado para criar, mudar, desconectar, suspender e retomar ordens de serviço e produto. Após o processo de captura e execução do pedido, os IDs gerados pelo sistema são criados em relação aos registros de inventário de produtos para gerenciar solicitações futuras no inventário para diferentes tipos de ação de pedido.

Tradução automática

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

Usando um ID externo

Com o suporte de um ID de inventário externo, você pode executar as seguintes tarefas:

- Capture o ID de inventário de produto externo no Gestão de pedidos por meio do P roduto e. . serviço O RDER APIs.
- Armazene o ID de inventário externo em uma nova tabela para novos pedidos e associe-os aos registros de inventário de produtos que foram criados após a execução do pedido. Atualize o ID na tabela de inventário de produto externo para qualquer revisão em andamento . durante o processo de execução do pedido.
- Permita que CPQ externos ou sistemas southbound usem o ID de inventário externo para enviar, mudar, desconectar, suspender e retomar pedidos no inventário de produtos no sistema de gestão de pedidos.

Nota: Você também pode mapear o ID de inventário de produto externo com o registro de inventário de produto usando a API de Abrir inventário de produto. Para obter mais informações, consulte API de inventário de produtos em aberto .

Suporte pós-vendas

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

Visão geral Suporte pós-vendas

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

Um contrato do cliente atua como um acordo entre o cliente e a organização. Um contrato inclui os detalhes do consumidor ou da conta, os produtos cobertos e o termo do contrato. As linhas de contrato armazenam informações relacionadas ao produto ou serviços adquiridos como parte do contrato.

Contratos e fluxos de trabalho de direito ajudam a gerenciar com eficiência o ciclo de vida completo dos contratos e direitos do cliente. Os fluxos de trabalho nesta aplicação permitem gerar, modificar e renovar contratos e direitos.

Benefícios do Suporte pós-vendas

Benefícios da

Benefício	Recurso	Usuários
Exibir e gerenciar contratos e direitos no Espaço do agente.	Como usar o Suporte pós-vendas	Gerente de atendimento ao cliente, agente de pedido
Estabeleça relacionamentos com dados existentes do cliente, como produtos vendidos e itens-base de instalação, adicionando os dados de contrato e direito ao modelo de dados comum.	Adicione um produto vendido ou item-base de instalação a um contrato de serviço	Gerente de atendimento ao cliente

Tradução automática

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

Benefícios da

Benefício	Recurso	Usuários
Ofereça suporte às necessidades do cliente implementando recursos que variam de direitos de suporte baseado em conta a contratos que incluem planos de serviço com cobertura de direito complexa.	Modificação de um direito	Gerente de atendimento ao cliente, agente de pedido, agente de vendas
Os clientes podem criar contratos para gerenciar contratos de assinatura, suporte e manutenção. Os clientes podem criar esses contratos a partir de registros de inventário de produtos e também gerenciar esses contratos modificando, renovando ou cancelando-os.	Criação e gerenciamento de contratos de assinatura	Gerente de atendimento ao cliente
Integra a gestão de catálogo de produtos, a gestão de pedidos e a gestão de contratos para oferecer um recurso contínuo para oferecer suporte à venda de contratos de serviço e direitos.	Integração com os módulos Customer Service Management	Gerente de atendimento ao cliente
Gerencie mudanças em contratos e direitos. Se o cliente quiser modificar contratos, como mudanças na cobertura ou outros termos específicos, essas mudanças poderão ser gerenciadas usando a gestão de pedidos. Você também pode suspendê-los, retomar e cancelá-los com base em seus requisitos.	Modificação de contratos e direitos	Gerente de atendimento ao cliente, agente de pedido, agente de vendas
Permite que o processo completo de vendas e gestão de pedidos de ponta a ponta gere novos contratos e direitos do cliente.	Gerando novos contratos e direitos do cliente	Gerente de atendimento ao cliente, agente de pedido, agente de vendas

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Suporte pós-vendas, consulte:

- Como configurar o Suporte pós-vendas
- Como usar o Suporte pós-vendas

Gestão do processo Lead-to-Cash

. ServiceNow® Gestão do processo Lead-to-Cash a aplicação capacita as equipes de vendas fornecendo uma exibição consolidada de todos os dados e atividades essenciais de vendas.

Visão geral Gestão do processo Lead-to-Cash

Gestão do processo Lead-to-Cash É um centro de comando centralizado e em tempo real que agrega informações de várias fontes, como plataformas de CRM (Customer Relationship Management, gestão de relacionamento com o cliente) e ERP (Enterprise Resource Planning, planejamento de recursos empresariais) em um painel dinâmico.

Tradução automática

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

Gestão do processo Lead-to-Cash usuários

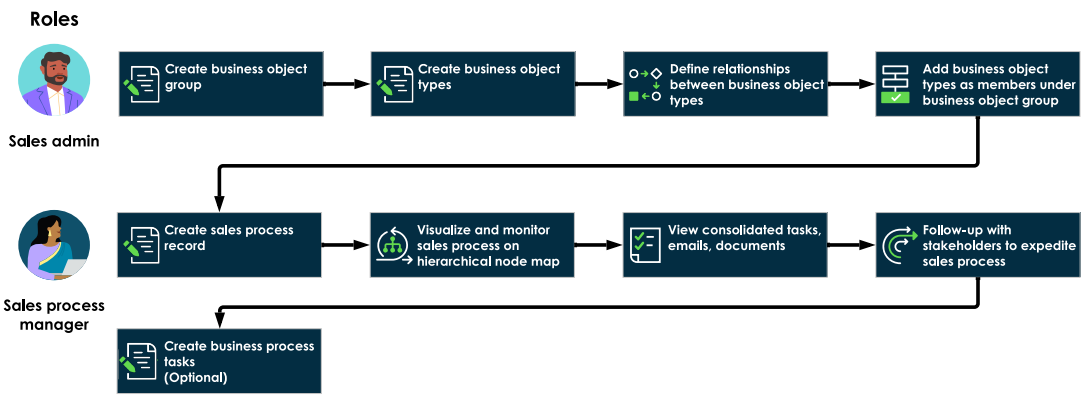
Usuários

Usuário	Descrição
Administrador de vendas Administrador de contrato	Defina e crie o processo de vendas e os relacionamentos entre as entidades de vendas a serem monitoradas usando Gestão do processo Lead-to-Cash.
Gerente de processo de vendas	Crie registros de processo de vendas para uma conta e monitore, gerencie e acompanhe tarefas.

Fluxo de trabalho do Gestão do processo Lead-to-Cash

A ilustração a seguir descreve as tarefas envolvidas na configuração e no uso do Gestão do processo Lead-to-Cash para monitorar o processo de vendas de ponta a ponta a partir de uma única interface.

Fluxo de trabalho do Gestão do processo Lead-to-Cash



1. Os administradores de vendas criam um grupo de objetos de negócios no Next Experience IU, é uma entidade lógica que define seu processo de negócios e as entidades envolvidas. Por exemplo, do pedido ao pagamento.
2. Crie entidades de negócios (tipo de objeto de negócios) que você deseja monitorar em seu processo de vendas e defina relacionamentos entre elas.
3. Adicione as entidades de negócios como membros do grupo de objetos de negócios.
4. O gerente de processo de vendas cria registros de processo de vendas no Espaço configurável do CSM.
5. Os gerentes de processo de vendas criam registros de processo de vendas para monitorar uma conta de cliente. É criado um painel que contém a exibição do mapa de nó hierárquico das oportunidades, cotações, pedidos e outras entidades relacionadas.
6. Gerencie tarefas, status, documentos e e-mails relacionados às entidades de negócios e acompanhe as respectivas equipes para agilizar o processo.
7. Rastreie outras tarefas no nível de registro do processo de vendas criando registros de processo 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.

Benefícios do Gestão do processo Lead-to-Cash

Benefícios do Gestão do processo Lead-to-Cash

Benefício	Recurso	Usuários
Crie um relacionamento hierárquico entre entidades de vendas usando objetos de negócios internos ou personalizados que espelham a estrutura e os objetivos estratégicos da sua organização.	Crie objetos de negócios e configure relacionamentos entre as entidades	Administrador de vendas
Personalize o número de níveis e o conteúdo do bloco no mapa de nós, melhorando a clareza e o controle para que os gerentes de processo de vendas possam se concentrar em dados relevantes e navegar por processos de vendas complexos com eficácia.	Personalize o painel do processo de vendas	Administrador de vendas
Selecione entidades primárias (como Oportunidade, Cotação ou Pedido) e entidades secundárias (como Linhas de cotação ou Linhas de pedido) para criar uma exibição personalizada do ciclo de vida de vendas que reflete a estrutura e as necessidades de cada conta. Este recurso ajuda você a rastrear somente registros relevantes, reduzindo o ruído e melhorando o foco.	Criar registros de processo de vendas específicos da conta	Gerente de processo de vendas
Obtenha visibilidade de ponta a ponta do processo de vendas definido por meio de uma exibição consolidada que fornece um snapshot em tempo real de oportunidades, cotações, pedidos e entidades relacionadas. A capacidade de ver os detalhes de uma entidade elimina a necessidade de alternar entre sistemas.	Exibição consolidada e hierarquia de nós para monitorar um processo de vendas	Gerente de processo de vendas
Ajuste quais entidades são rastreadas ativamente vinculando e desvinculando registros ou alterando como os registros são vinculados para se concentrar em atividades de vendas relevantes.	Vincular e desvincular registros	Gerente de processo de vendas
Simplifique a comunicação, a gestão de tarefas e a documentação, o que acelera a tomada de decisões e melhora o alinhamento interfuncional e a colaboração sem precisar sair do espaço.	Exiba e-mails e tarefas consolidados, crie check-lists e anexos e use o bate-papo integrado	Gerente de processo de vendas

O que explorar a seguir

Os tópicos a seguir fornecem mais informações sobre como configurar e usar Gestão do processo Lead-to-Cash:

- Configuração da Gestão do processo Lead-to-Cash
- Como usar o Gestão do processo Lead-to-Cash
- Referência do Gestão do processo Lead-to-Cash

Tradução automática

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

Sequências de interações com o cliente

Sequências de interações com o cliente é um playbook que consiste em uma série de atividades automatizadas e manuais que podem ser configuradas para interagir com leads e clientes em todas as fases do relacionamento com sua empresapor meio de vários canais.

Visão geral Sequências de interações com o cliente

Usar ServiceNow® Sequências de interações com o cliente fornecer planos estruturados aos representantes de vendas para clientes em potencial, o que ajuda a garantir mensagens consistentes e tratamento eficaz de objeções. A padronização de tarefas repetitivas significa que os representantes podem se concentrar em ações de alto valor.

Sequências de interações com o cliente usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador de sequência, gravador de sequência (Por exemplo, Administrador de vendas, Gerente de desenvolvimento de vendas (SDR))	Cria sequências de várias etapas usando Workflow Studio e definem gatilhos (condições de início), atividades (por exemplo, tentativas de chamada) e condições de saída.
Responsável pela tarefa de sequência (Por exemplo, representante de vendas, gerente de sucesso do cliente, representante de televendas)	Exibe tarefas de sequência atribuídas a elas e executa estratégias de alcance direcionadas, geralmente usando uma combinação de e-mails, telefonemas e mídias sociais, para envolver clientes em potencial e movê-los pelas fases iniciais do funil de vendas usando as etapas de sequência predefinidas.

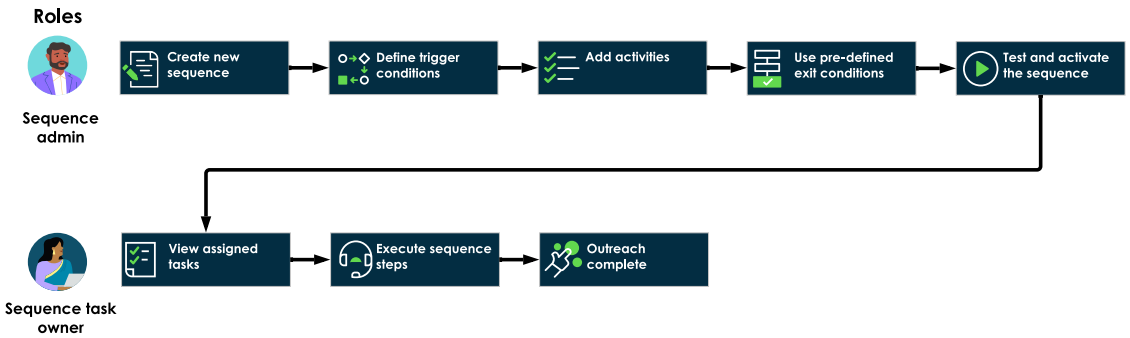
Fluxo de trabalho do Sequências de interações com o cliente

A ilustração a seguir descreve as tarefas envolvidas na configuração e no uso do Sequências de interações com o cliente.

Tradução automática

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

Criando e usando Sequências de interações com o cliente



1. Como administrador de sequência, crie uma sequência de engajamento do cliente, como uma sequência de nutrição de leads do Espaço configurável do CSM.
2. Defina os parâmetros de sequência:
   - Condições do gatilho (por exemplo, quando um novo lead é criado)
   - Etapas de sequência (por exemplo, chamada, acompanhamento, e-mail)
   - Frequência da etapa (por exemplo, aguardar três dias entre as etapas)
   - Condições de saída (por exemplo, conversão ou desqualificação de lead)
3. Teste e ative a sequência.
4. Cada registro que atende à condição do gatilho é adicionado à sequência e uma tarefa de sequência associada ao registro é criada. Por exemplo, quando um novo registro de lead é criado no sistema, a sequência é executada e gera uma tarefa de sequência.
5. Como proprietário de tarefa de sequência, exiba a tarefa de sequência atribuída e conclua a série de atividades predefinidas que fazem parte dela. Por exemplo:
   - Dia 1: Ligue para o cliente em potencial
   - Dia 4: Faça uma chamada de acompanhamento e use um questionário para coletar mais informações
6. A tarefa de sequência é movida para o estado Encerrado quando todas as etapas de sequência são concluídas ou a condição de saída predefinida é atendida.

Benefícios do Sequências de interações com o cliente

Benefícios do Sequências de interações com o cliente

Benefício	Recurso	Usuários
• Configure sequências usando Workflow Studio para reduzir a dependência de desenvolvedores. • Forneça um plano estruturado de várias etapas para os representantes de vendas de cada cliente em potencial para que eles saibam exatamente quando ligar, enviar e-mail ou enviar uma mensagem de mídia social.	Interface sem código para criar sequências de engajamento do cliente	Administrador de sequência, gravador de sequência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Sequências de interações com o cliente

Benefício	Recurso	Usuários
• Personalize o alcance inserindo o nome, a empresa e outros detalhes de um cliente potencial. • Garanta mensagens consistentes e tratamento eficaz de objeções fornecendo às equipes etapas claramente definidas que se adaptam dinamicamente às respostas do cliente.		
• Minimize tarefas repetitivas para que os representantes de vendas possam se concentrar em atividades de alto valor. • Reduza a chance de perder um acompanhamento, garanta consistência na divulgação e minimize o esforço manual seguindo etapas predefinidas. • Acelere a integração permitindo que os novos representantes de vendas adotem estratégias de alcance comprovadas de sequências existentes.	Atividades predefinidas que se alinham aos objetivos de negócios e à estratégia de alcance	Responsável pela tarefa de sequência

O que explorar a seguir

Os tópicos a seguir fornecem mais informações sobre como configurar e usar Sequências de interações com o cliente:

- Configuração da Sequências de interações com o cliente
- Como usar o Sequências de interações com o cliente
- Componentes instalados com Sequências de interações com o cliente
- Explorando Workflow Studio

Autoatendimento do cliente para Gestão de vendas e pedidos

Ofereça suporte aos seus clientes business-to-business habilitando recursos de autoatendimento por meio do Portal de negócios para criar e gerenciar pedidos e enviar problemas e solicitações de pedido.

Visão geral do Portal de negócios

O Portal de negócios é um portal da web de autoatendimento que oferece suporte aos seus clientes B2B (business-to-business), fornecendo acesso integrado a artigos de conhecimento, fóruns de comunidade, catálogos de serviços e chatbots. É baseado em Customer Service Management(CSM) e criado usando widgets configuráveis.

Os clientes B2B podem executar as seguintes tarefas de gestão de pedidos usando o Portal 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.

- Procurar produtos e criar pedidos.
- Criar e exibir casos para seus pedidos.
- Exibir detalhes do pedido e do caso do pedido, como o status do pedido.
- Exiba e rastreie a lista de inventários de produtos associados à sua conta.
- Gerencie produtos ou serviços usando catálogos de serviços.

Principais benefícios

- Disponibilize os recursos de gestão de pedidos que seus agentes de vendas usam diretamente para seus clientes B2B
- Reduza a dependência do cliente dos agentes de atendimento ao cliente para consultas de pedido de rotina e para levantar problemas de pedido, como contestações de quantidade ou endereço
- Melhorar o tempo de resolução de problemas e a satisfação do cliente
- Preservar itens e configurações adicionados ao carrinho
- Adicione instruções de pedido ao fazer um pedido
- Download do resumo do carrinho em formato PDF para revisão das partes interessadas
- Revise os termos e condições, especifique os endereços de envio e faturamento antes de fazer um pedido

Usuários do Portal de negócios

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador	Gerencia e administra o Portal de negócios, instala novos plug-ins para habilitar novos recursos.
Clientes	Os clientes B2B pesquisam catálogo de produtos, solicitam produtos, criam casos de pedido para solicitar mudanças em pedidos e itens de linha de pedido, exibem detalhes do caso de pedido.

O que explorar a seguir

Os tópicos a seguir fornecem mais informações sobre como configurar e usar o Portal de negócios:

- Introdução ao Portal de negócios: Configurar o Portal de negócios
- Usando o Portal de negócios (Todos os recursos e capacidades)
- Configurar o Portal de negócios
- Autoatendimento do cliente usando o Portal de negócios
- Funções do usuário do Portal de negócios

Gestão de relacionamento de parceiros

Saiba como Gestão do relacionamento com parceiros a aplicação permite que as empresas contratem e envolvam parceiros de canal para vender seus produtos e serviços para crescer e melhorar seus 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.

Visão geral do Gestão do relacionamento com parceiros

Os parceiros de canal simplificam e ajudam a gerenciar o processo de vendas de um produto ou serviço para uma empresa. . PRM a solução oferece ferramentas para gerenciar o ciclo de vida do parceiro de ponta a ponta.

PRM permite um compromisso de parceiro eficiente e contínuo e um sistema de colaboração com a empresa para fornecer suporte essencial. . PRM o sistema permite a integração de parceiros, a gestão do ciclo de vida e melhora a colaboração geral entre parceiros de canal e empresas. Para saber como configurar a Gestão de relacionamentos com parceiros, consulte Configure a Gestão de relacionamento com parceiros.

A colaboração melhora as soluções de gestão de casos e permite que os parceiros façam login no Portal de parceiros para levantar preocupações ou consultas e se comunicar diretamente com a empresa. Isso fornece melhores resoluções, levando a uma colaboração empresarial e de parceiros aprimorada.

No ecossistema de parceiros, parceiros de canal, como revendedores e integradores de sistemas, são essenciais para expandir o alcance de uma empresa e impulsionar o sucesso do cliente. Os parceiros de canal geralmente devem levantar problemas relacionados a operações, vendas e serviços diretamente com a empresa. No entanto, sem um sistema estruturado de serviço e colaboração, os parceiros enfrentam atrasos, ineficiências e atritos que afetam a satisfação do parceiro e os resultados de negócios. . PRM a solução pode criar uma ponte entre os parceiros de canal e as empresas.

Caso de uso

ABC SYSTEMS, um revendedor de tecnologia global e parceiro de canal de implementação para soluções XYZ (empresa), opera em toda a América do Norte com centenas de compromissos ativos com clientes. As equipes de consultoria e entrega da ABC frequentemente enfrentam desafios que exigem suporte direto da XYZ, como esclarecimentos sobre modelos de licenciamento ou configurações de produto. Com Gestão do relacionamento com parceiros ABC não precisa mais depender de e-mails ad hoc, canais de escalação informais ou várias sessões que levam a atrasos.

Com Gestão do relacionamento com parceiros O parceiro de canal ABC pode fazer o seguinte.

- Envie e gerencie casos de suporte por meio do Portal de parceiros projetado para facilitar o acesso e o acompanhamento de casos.
- Aproveite uma experiência baseada em função em que gerentes e associados de parceiros de canal podem levantar casos de forma independente e monitorar o status sem depender de contatos empresariais.
- Obtenha visibilidade da participação no programa e atividades de suporte por meio de painéis personalizados.
- Use o modelo de dados de parceiro unificado para confirmar se os direitos e a participação nos programas de parceiros da XYZ são rastreados com precisão e facilmente acessíveis.

Com Gestão do relacionamento com parceiros A empresa XYZ pode fazer o seguinte.

- Exiba e atenda casos levantados pelo parceiro de canal ABC em um espaço centralizado.
- Atribuições de roteamento para os agentes de suporte apropriados.
- Rastreie os níveis de engajamento do parceiro de canal no ABC por meio de painéis em tempo real.

Tradução automática

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

Simplificando o suporte e a colaboração por meio do PRM ABC reduz o tempo de resolução, melhora a eficiência interna e fortalece sua parceria com a XYZ.

Principais benefícios de PRM

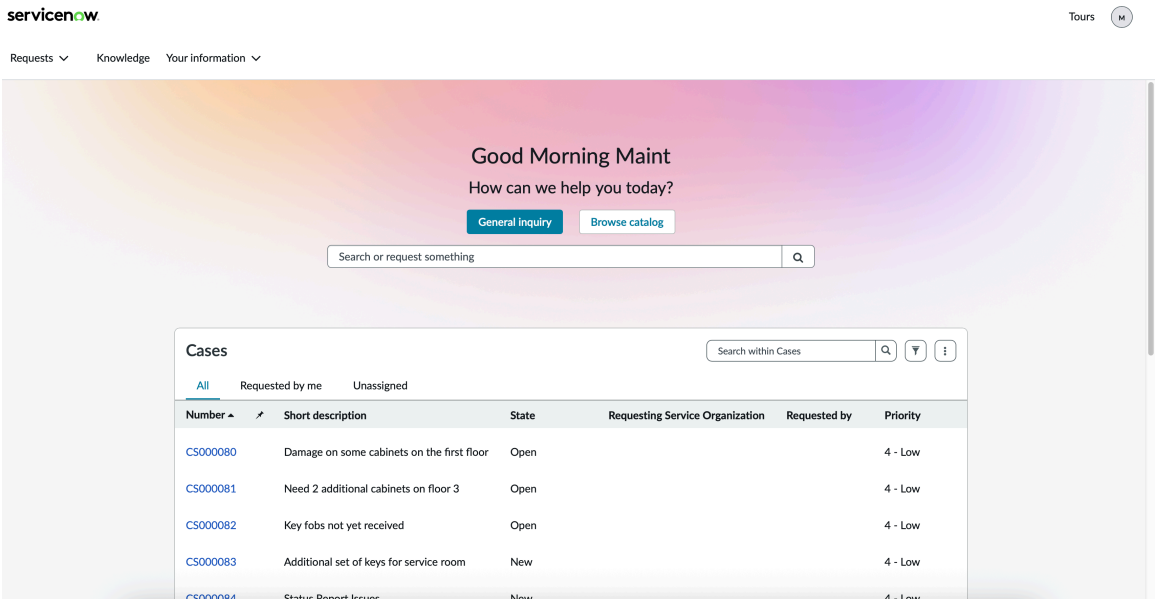
. Gestão do relacionamento com parceiros a solução oferece os seguintes benefícios.

- Aprimora a experiência do parceiro- Apoie a integração do parceiro e a gestão do ciclo de vida para fornecer um sistema de interação aprimorado entre parceiros de canal e empresas. Isso aumenta a satisfação do parceiro e reduz o tempo de integração.
- Aumentar as vendas e a receita- Simplifique e melhore a colaboração entre as empresas e seus parceiros para aumentar as vendas e o desempenho do parceiro e permitir maiores receitas iniciadas pelo parceiro e taxas de conversão de negócios eficientes.
- Aumentar a eficiência operacional- Forneça visibilidade do ecossistema de parceiros e permita que os parceiros atinjam seu objetivo de negócios para diminuir a intervenção manual e aumentar o autoatendimento do parceiro.

Portal de parceiros

O Portal de parceiros permite que os parceiros de canal criem casos, registrem membros externos como equipe e exibam artigos de conhecimento.

Para saber mais sobre o Portal de parceiros, consulte Usando a Gestão de relacionamento com parceiros.



Tópicos relacionados

Configure a Gestão de relacionamento com parceiros

Usando a Gestão de relacionamento com parceiros

Referência da Gestão de relacionamento com parceiros

Autorização de devolução de mercadoria

A Autorização de devolução de mercadoria (RMA) permite a criação de casos para itens-base de instalação. Ele oferece processos simplificados, menor tempo de resposta e um fluxo de trabalho unificado.

Tradução automática

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

A aplicação Gestão de casos de RMA inclui o tipo de caso de RMA. Este tipo de caso fornece a capacidade de fazer referência a vários itens-base de instalação como itens de linha de caso em um registro de caso de RMA.

Usando itens de linha de caso, vários problemas podem ser rastreados para o mesmo caso de RMA. Além disso, os problemas podem ser resolvidos em cada item de linha de caso de forma independente antes de resolver e fechar o caso de RMA.

Tópicos relacionados

Ative o plug-in Autorização de devolução de mercadoria

Gestão de casos de autorização de devolução de mercadoria

Configurando Gestão de vendas e pedidos aplicações

Configure o. Gestão de vendas e pedidos(SOM Aplicações para que seus agentes possam trabalhar em várias fases do ciclo de vida de vendas do produto, como oportunidades de vendas, cotações, captura e execução de pedidos, contratos e direitos e também o catálogo básico de produtos e os recursos de preços usados por cada aplicação.

Configurando o. Gestão de vendas e pedidos as aplicações incluem várias tarefas básicas:

- Instalando o. SOM aplicações que você deseja usar do ServiceNow® Store.
- Atribuição de funções aos usuários das aplicações SOM que você instala.

Instalação e configuração do SOM aplicações

Como um usuário com a função de administrador, conclua as tarefas de configuração principais a seguir para configurar seu SOM aplicações.

Tarefas de configuração DO SOM

Tarefa de configuração	Descrição
Instalar e configurar Gestão de leads	Instale o. Gestão de leads aplicação, que permite que agentes de vendas e representantes de desenvolvimento de vendas criem leads e forneçam recomendações de produtos de pré-vendas com base nas necessidades do cliente. Em seguida, você atribui as funções de usuário e configura recursos relacionados, como análise de necessidades e exibição kanban usada em Gestão de leads.
Instalar e configurar Gestão de oportunidades	Instale o. Gestão de oportunidades aplicação do ServiceNow Store store. Este aplicativo permite que seus agentes de vendas e executivos de conta criem e gerenciem oportunidades que identificam e rastreiam possíveis vendas com base nas necessidades identificadas do cliente.
Como configurar o Previsão de vendas	Ative o. Previsão de vendas plug-in (com.snc_sales_forecast) para habilitar a aplicação. Este aplicativo permite projetar seus volumes de vendas futuros e dados baseados em receita a partir de oportunidades e análise de pipeline.
Instalar e configurar Gestão de orçamentos	Instale o. Gestão de orçamentos aplicação do ServiceNow Store store. Ele permite que seus agentes

Tradução automática

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

Tarefas de configuração DO SOM

Tarefa de configuração	Descrição
	de vendas gerem cotações de vendas para produtos ou serviços que um cliente deseja comprar.
Como configurar o Gestão de contratos de vendas	Ative o. Gestão de contratos de vendas plug-in (com.sn_sales_agmt_wf) para permitir que os usuários criem e gerenciem acordos de vendas. Este aplicativo permite que os usuários criem acordos de vendas entre um comprador e um vendedor para transações futuras.
Configuração da Gestão de pedidos	Instale o. Gestão de pedidos aplicação do ServiceNow Store. Este aplicativo permite que seus agentes capturem, gerenciem e atendam pedidos de clientes empresariais.
Configurar ofertas de produtos e catálogos	Crie ofertas de produtos e os catálogos de produtos associados que podem ser usados por Gestão de vendas e pedidos agentes para atividades de pré-vendas, captura de pedidos e compromisso de pós-vendas.
Configurar preços do produto	Use Pricing Management aplicação para criar listas de preços e linhas de lista de preços, definir ajustes de preço e gerenciar outros recursos que controlam os preços das ofertas de produtos. Os preços do produto são usados por seus agentes de vendas e pedidos ao criar oportunidades, cotações e ordens de vendas no Gestão de vendas e pedidos.
Configurar ferramentas do agente em Gestão de vendas e pedidos	As aplicações em Gestão de vendas e pedidos compartilhe recursos e ferramentas comuns para agentes, como transações baseadas em localização.
Configurando o. configurador de produtos	Controle as opções de produto exibidas no configurador de produtos Usando a estrutura da API Gestão de estado aberto.
Atribua funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações	Revise e atribua funções aos usuários das aplicações SOM que você instala.
Como configurar o Gestão de contratos de vendas	Use Gestão de contratos de vendas aplicação para criar acordos de vendas entre um comprador e um vendedor para transações futuras.
Configurar o Portal de negócios	Os administradores podem configurar o Portal de negócios (sn_b2b_portal para que o cliente possa procurar produtos e criar pedidos no Gestão de vendas e pedidos.
Configure a Gestão de relacionamento com parceiros	Instale o. PRM aplicação (com.snc.partner_relationship_management) de ServiceNow® Store para permitir que as empresas contratem parceiros e melhorem seus ciclos de vendas.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração DO SOM

Tarefa de configuração	Descrição
Instalar e configurar Lead to Cash Core	Instale o. Base para Lead-to-Cash, que permite compor e criar fluxos de trabalho que sua organização mantém para o ciclo de vida de um produto vendido.
Configuração da Gestão do processo Lead-to-Cash	Os administradores podem instalar o. Gestão do processo Lead-to-Cash Os gravadores de objeto de negócios e aplicações configuram grupos de objetos de negócios e relacionamentos para que os gerentes de processo de vendas possam criar e monitorar registros de processo de vendas.
Configuração da Sequências de interações com o cliente	Instalar e configurar Sequências de interações com o cliente para que os representantes de vendas possam receber etapas de sequência predefinidas para interagir com clientes em potencial e clientes.
Rastreador de solicitações de Gestão de pedidos e vendas	Rastreie o status de SOM e permitem que os agentes rastreiem o status de qualquer fluxo síncrono e assíncrono. Processe registros dependentes sequencialmente para garantir que os dados permaneçam precisos e consistentes.
Ative o plug-in Autorização de devolução de mercadoria	Os administradores podem ativar o plug-in Gestão de casos de RMA (com.sn_csm_rma_case) que permite gerenciar e fazer a triagem de casos de devolução de produtos e serviços do cliente, abordando devoluções, substituições e casos de uso de reparo.

Instalar e configurar Gestão de leads

Instale o. Gestão de leads aplicação, que permite que agentes de vendas e representantes de desenvolvimento de vendas criem leads e forneçam recomendações de produtos de pré-vendas com base nas necessidades do cliente. Em seguida, você atribui as funções de usuário e configura recursos relacionados, como análise de necessidades e exibição kanban usada em Gestão de leads.

Administradores e usuários com várias funções, como administradores de aplicações e especialistas em operações de vendas, concluem as tarefas de configuração a seguir para configurar Gestão de leads.

Tarefas de configuração para Gestão de leads

Tarefa	Descrição	Função
Instalar Gestão de leads	Instalar Gestão de leads em ServiceNow® Store Store.	Administrador
Atribua funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações	Atribua as funções de usuário para Gestão de leads Gestão de catálogo de produtos e Gestão de preços.	Administrador
Configurar ofertas de produtos e catálogos	Crie as ofertas de produtos e catálogos, a menos que eles tenham sido definidos anteriormente.	Administrador do catálogo de produtos

Tradução automática

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

Tarefas de configuração para Gestão de leads

Tarefa	Descrição	Função
Configurar precisa de análise	Crie os modelos Precisa para questionários que os agentes de vendas concluem para obter recomendações de produtos para leads.	Administrador do catálogo de produtos

Instalar Gestão de leads

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Gestão de leads aplicação. A aplicação inclui os dados de demonstração e as instalações relacionadas a. ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

Antes de Iniciar

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

Dependendo dos seus direitos, pode ser necessário instalar dados de demonstração após a instalação. Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de leads:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações sobre como exibir componentes instalados com uma aplicação, consulte Encontre componentes instalados com uma aplicação .

Procedimento

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

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, solicite-a do ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Plug-ins e aplicações dependentes aparecem se estiverem instalados, ou se estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação exigir instalação, você deverá instalá-los antes de instalar Gestão de leads.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se você quiser instalar dados de demonstração, siga um destes procedimentos, dependendo de seus direitos.

Tarefa de instalação de dados de demonstração	Descrição
Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los	**a.** Selecione **Carregar dados de demonstração** opção. **b.** Selecione **Instalar**. **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
Se a opção Carregar dados de demonstração não estiver disponível, mas você quiser dados de demonstração	Carregue os dados de demonstração após a instalação Gestão de oportunidades. **a.** Instale Gestão de leads. **b.** Navegue até **Todos** E no Filtro, digite v_–plug-in.list . **c.** Em **Plug-in do sistema** lista, pesquise Gestão de leads plug-in do modelo de dados (sn_l2c_lead_mgmt_data_model). **d.** No Sistema **Modelo de dados do Lead Management do plug-in** , em Links relacionados, selecione **Instalar somente dados de demonstração** .

Instalar e configurar Gestão de oportunidades

Instale o. Gestão de oportunidades aplicação, que permite que agentes de vendas e executivos de contas obtenham recomendações de produtos de pré-vendas com base nas necessidades do cliente. Em seguida, você atribui as funções de usuário e configura recursos relacionados, como análise de necessidades, usados em Gestão de oportunidades.

Administradores e usuários com várias funções, como administradores de aplicações e especialistas em operações de vendas, concluem as tarefas de configuração a seguir para configurar Gestão de oportunidades.

Tarefas de configuração para Gestão de oportunidades

Tarefa	Descrição	Função
Instalar Gestão de oportunidades	Instalar Gestão de oportunidades em ServiceNow® Store Store.	Administrador
Atribua funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações	Atribua as funções de usuário para Gestão de oportunidades Gestão de catálogo de produtos e Gestão de preços.	Administrador
Configurar ofertas de produtos e catálogos	Crie as ofertas de produtos e catálogos, a menos que eles tenham sido definidos anteriormente.	Administrador do catálogo de produtos

Tradução automática

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

Tarefas de configuração para Gestão de oportunidades

Tarefa	Descrição	Função
Configurar preços do produto	Defina listas de preços , estratégias de preço e outros recursos de preço que você deseja usar, a menos que tenham sido definidos anteriormente.	Administrador de preços
Configurar precisa de análise	Crie os modelos Precisa para questionários que os agentes de vendas concluem para obter recomendações de produtos para oportunidades de vendas.	Administrador do catálogo de produtos
Configure transações baseadas em localização Configure transações baseadas em localização	Ative a propriedade do sistema para transações baseadas em local e configure a entidade de regra e as regras de decisão de qualificação do produto.	Administrador e administrador do catálogo de produtos
Fases de criação de oportunidade	Criar fases do ciclo de vendas para uma oportunidade.	Especialista em operações de vendas
Crie um ciclo de vendas para uma oportunidade	Crie um tipo de ciclo de vendas para uma oportunidade.	Especialista em operações de vendas
Associe um ciclo de vendas à fase de oportunidade	Vincule uma ou várias fases de oportunidade a um ciclo de vendas.	Especialista em operações de vendas

Instalar Gestão de oportunidades

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Gestão de oportunidades aplicação. A aplicação inclui os dados de demonstração e as instalações relacionadas ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

Antes de Iniciar

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

Dependendo dos seus direitos, pode ser necessário instalar dados de demonstração após a instalação. Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de oportunidades:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre como exibir componentes instalados com uma aplicação, consulte Encontre componentes instalados com uma aplicação .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de oportunidades aplicação (sn_opty_mgmt usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, solicite-a do ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Plug-ins e aplicações dependentes aparecem se estiverem instalados, ou se estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação exigir instalação, você deverá instalá-los antes de instalar Gestão de oportunidades.
4. Se você quiser instalar dados de demonstração, siga um destes procedimentos, dependendo de seus direitos.

Tarefa de instalação de dados de demonstração	Descrição
Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los	**a.** Selecione **Carregar dados de demonstração** opção. **b.** Selecione **Instalar**. **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
Se a opção Carregar dados de demonstração não estiver disponível, mas você quiser dados de demonstração	Carregue os dados de demonstração após a instalação Gestão de oportunidades. **a.** Instale Gestão de oportunidades. **b.** Navegue até **Todos** E no Filtro, digite `v_–plug-in.list` . **c.** Em **Plug-in do sistema** lista, pesquise Gestão de oportunidades plug-in do modelo de dados (sn_l2c_opportunity_mgmt_data_–model). **d.** No Sistema **Modelo de dados da Gestão de oportunidades do plug-in** , em Links relacionados, selecione **Instalar somente dados de demonstração** .

Fases de criação de oportunidade

Criar fases do ciclo de vendas para uma oportunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Sales_ops_specialist

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de oportunidades** > **Fases da oportunidade**.
2. Selecione **Novo** para criar uma fase de oportunidade ou selecionar uma fase de oportunidade existente para fazer mudanças.
3. Preencha os campos no formulário Fase da oportunidade.

Formulário Fase da oportunidade

Campos	Descrições
Nome	Nome da fase da oportunidade. Por exemplo, Qualifique, desenvolva ou proponha ou negocie.
Ordem	Número de pedidos que estão na fase de oportunidade.
Tipo	Tipo das fases da oportunidade. Por exemplo, Aberto ou Fechado.
Ativo	Quando a caixa de seleção é marcada, a fase Oportunidade está ativa.

4. Selecione **Enviar**.
   A fase do ciclo de vendas foi criada para a oportunidade.

Crie um ciclo de vendas para uma oportunidade

Crie um tipo de ciclo de vendas para uma oportunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_ops_specialist

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de oportunidades** > **Tipos de ciclo de vendas**.
2. Selecione **Novo** para iniciar um novo tipo de ciclo de vendas ou selecionar um tipo de ciclo de vendas existente para fazer mudanças.
3. Preencha os campos no formulário Tipo de ciclo de vendas.

Formulário Tipo de ciclo de vendas

Campos	Descrições
Código	Tipo de ciclo de vendas. Por exemplo, NOVO RENOVAR ou NEWCUST ou VENDA ADICIONAL.
Descrição Resumida	Mais informações sobre o novo ciclo de vendas de oportunidade.
Ativo	Quando a caixa de seleção é marcada, o ciclo de vendas está ativo.

Tradução automática

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

4. Selecione **Enviar**.
   O tipo de ciclo de vendas foi criado para a oportunidade.

O que Fazer Depois
Adicione fases do ciclo de vendas à sua oportunidade. Para saber mais, consulte Fases de criação de oportunidade.

Associe um ciclo de vendas à fase de oportunidade

Vincule uma ou várias fases de oportunidade a um ciclo de vendas.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_ops_specialist

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de oportunidades** > **Tipos de ciclo de vendas**.
2. Selecione um tipo de ciclo de vendas existente para fazer mudanças.
3. Em **Fases do ciclo de vendas** lista relacionada, selecione **Editar** .
4. Selecione e mova uma ou várias fases de oportunidade da Coleção à esquerda para a Lista de fases do ciclo de vendas à direita.
5. Selecione **Save** (Salvar).
   O ciclo de vendas e as fases da oportunidade foram associadas.

Revise as oportunidades existentes após um upgrade

Execute um trabalho agendado para modificar oportunidades mais antigas para que elas possam oferecer suporte a itens de linha de oportunidade primários e secundários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O trabalho agendado ajuda a atualizar as linhas de oportunidade nas oportunidades criadas em ou antes de Yokohama Versão T1. De Yokohama Versão do Q2 em diante, as linhas de oportunidade seguem uma estrutura primária-secundária hierárquica. A hierarquia é alcançada adicionando novos campos em uma linha de oportunidade e afeta a funcionalidade de preço. Para que as linhas existentes incorporem a funcionalidade de preço atualizada, os campos recém-adicionados devem ser preenchidos e a estrutura hierárquica deve estar em vigor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. No menu Trabalho agendado, pesquise **Revise as oportunidades existentes no upgrade** trabalho.
3. Abra o trabalho e selecione **Executar agora** .
4. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Tudo**.
5. Confirme se o trabalho foi concluído verificando se há Trabalho de upgrade de oportunidade concluído mensagem.
   O log lista o número total de registros processados, junto com sua contagem de sucesso e falha.

   Nota: Se o trabalho for interrompido abruptamente, o log será exibido O trabalho de upgrade de oportunidade encontrou erros além da mensagem de erro.

Tradução automática

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

Resultado
O trabalho agendado atualiza as oportunidades em aberto (não em nenhuma das fases encerradas). O trabalho funciona de forma diferente para oportunidades que são sincronizadas com a cotação do que aquelas que não são.

Example:
Para oportunidades abertas e não sincronizadas:

1. O trabalho agendado atualiza o recém-adicionado **Item de linha de oportunidade principal** e. **Especificação do produto** campos para todas as linhas de oportunidade.
2. Se uma oferta de produto complexa tiver uma oferta secundária, o trabalho criará linhas de oportunidade secundárias sob a linha primária. As linhas secundárias recém-criadas contêm valores corretos preenchidos para os campos recém-adicionados.
3. Uma chamada de preço subsequente é feita para preencher os campos de preço para todas as linhas na hierarquia.

Para oportunidades abertas e sincronizadas:

1. Um trabalho agendado atualiza o recém-adicionado **Item de linha de oportunidade principal** campo para todas as linhas de oportunidade.
2. . **Especificação do produto** os campos de campo, nova hierarquia e preço para esta linha serão atualizados somente se alguma mudança for feita na linha de cotação sincronizada correspondente.

Nota: Após atualizar para Yokohama Versão Q2, execute o trabalho agendado antes de trabalhar com a oportunidade. Se isso não for feito, o comportamento será inconsistente na oportunidade e nas tabelas relacionadas.

Como configurar o Previsão de vendas

Use Previsão de vendas aplicação para projetar seus futuros volumes de vendas e dados baseados em receita a partir de oportunidades e análise de pipeline.

Ativar Previsão de vendas

Como administrador, você pode ativar os seguintes plug-ins para permitir que os usuários acessem a Previsão de vendas. Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in .

Plug-ins do Previsão de vendas

plug-in	Descrição	Dependência
com.snc_sales_forecast	Projete seus futuros volumes de vendas e receita com base em dados de oportunidades e análise de pipeline.	• com.snc_app-l2c-core • com.snc_app-prd-pm • com.snc_app_l2c_oppty_mgmt • com.snc_app-tmt-core
com.sn_sales_quota_application	Atribua as metas de cota aos representantes de vendas na hierarquia da equipe de vendas.	com.snc_app_l2c_oppty_mgmt

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 precisa do plug-in da aplicação Cota de vendas para atribuir as metas de cota a cada equipe e agente de vendas. Você pode exibir e rastrear as metas atingidas para cada agente e equipe no painel de previsão de vendas e a lacuna restante para atingir a meta.

Funções no Previsão de vendas

Função	ID	Funções
Administrador de previsão	sn_sales_forecast.forecast_admin	• Configure a hierarquia do grupo e as equipes de vendas com as informações dos gerentes e agentes de vendas da organização. • Defina as configurações de previsão de vendas e seja capaz de iniciar previsões de cálculo. • Criar/editar/exibir opções de categoria de previsão e detalhes do modelo de previsão.
Colaborador de previsão	sn_sales_forecast.forecast_contributor	Exibir entradas de item de previsão somente para o proprietário e as pessoas em sua hierarquia.
Analista de Previsão	sn_sales_forecast.forecast_analyst	Exiba todas as entradas de item de previsões, categoria de previsão, modelo de previsão e oportunidades associadas.
Administrador de Cota de Vendas	sn_quota_core.quota_admin	Criar/importar/editar/excluir cota para diferentes equipes de vendas e indivíduos.
Gerente de Cota de Vendas	sn_quota_core.quota_manager	Edite a cota de vendas dos grupos.
Responsável pela cota de vendas	sn_quota_core.quota_owner	Exiba a Cota de vendas#atribuída ao responsável.

Configure uma equipe de vendas para hierarquia de previsão

O administrador do sistema pode criar grupos, equipes de vendas, associando-os a gerentes específicos. A hierarquia de vendas determina como a previsão se acumula em sua empresa e como ela pode ser visualizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

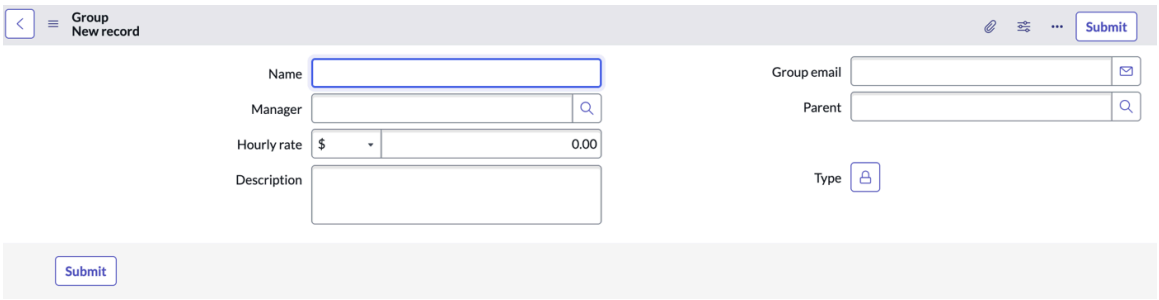
Depois que os dados de usuários, equipes e oportunidades são adicionados, junto com a seleção da categoria, você pode exibir a previsão de vendas de qualquer grupo ou equipe de vendas específica no painel Previsão de vendas no espaço CSM.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.



3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe que ficará visível no painel Previsão de vendas.
E-mail do grupo	ID de e-mail da equipe.
Gerente	Nome do gerente do grupo.
Primário	Grupo primário da equipe para a qual você deseja prever.
Descrição	Descrição resumida sobre a equipe e suas atividades de vendas.
Tipo	Selecione Somente equipe de vendas.

4. Selecione **Enviar**.
   A nova equipe é criada e adicionada à página Grupos.

Configurar Categorias de Previsão

Configure as categorias de previsão no espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Para oportunidades atuais no sistema, o valor padrão do campo Categoria de previsão é Pipeline. Cada agente de vendas que trabalha nessa oportunidade atualiza este campo quando o processo de vendas começa. Quando os agentes atualizam a categoria, o painel reflete uma análise mais precisa e a previsão de previsão de vendas. Essas categorias classificam as vendas com base no nível de certeza em relação ao fechamento. Seis categorias de previsão estão disponíveis por padrão. Para obter mais informações, consulte o tópico Terminologias de previsão.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Previsão de vendas** > **Categorias de previsão**.
2. Selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Nome	Nome da categoria de previsão que você deseja criar.
Descrição	Descrição resumida da categoria.
Ativo	Marque a caixa de seleção Ativo para ativar a categoria de previsão.
Ordem	Selecione o número do pedido no ciclo de categoria atual.
Tipo	Na lista, selecione o tipo de categoria ao qual esta nova categoria de previsão pertence.

4. Selecione **Enviar**.
   A nova categoria é criada.

Resultado

Se necessário, os usuários podem excluir ou tornar uma categoria de previsão inativa. Quando uma categoria se torna inativa, os itens de previsão dessa categoria serão excluídos automaticamente.

Configurar programação de previsão

A programação de previsão busca automaticamente todas as oportunidades no sistema e gera dados de previsão.

Antes de Iniciar

Crie um trabalho agendado para atualizar ou criar os dados de previsão em um horário específico ou programação recorrente. Um programador de previsão de vendas padrão está disponível com a aplicação Previsão de vendas. Você pode editar esse programador de acordo com seus requisitos.

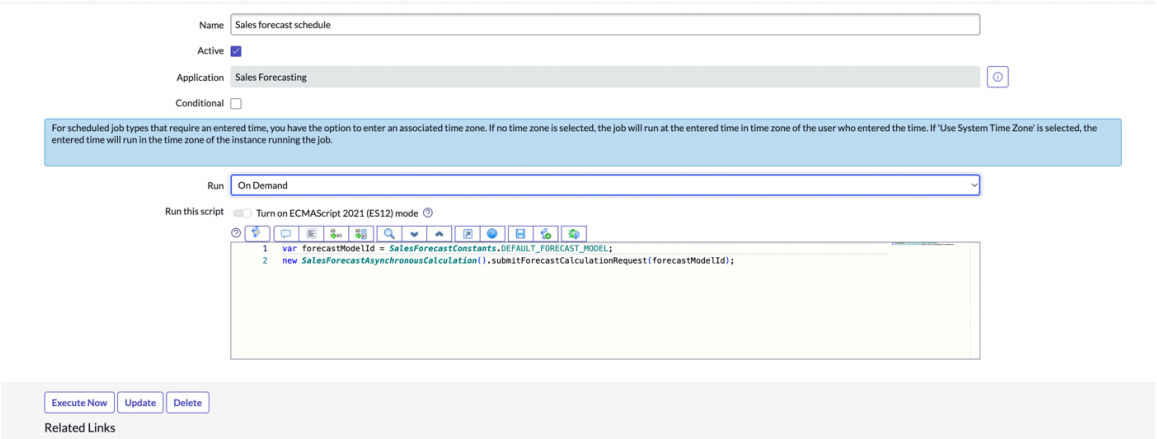
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalho programado**.
2. Insira **Programação de previsão de vendas** No campo Pesquisar.
3. Selecione **Programação de previsão de vendas** na lista de programação.
4. Na lista Executar, selecione a opção para personalizar o tempo do programador de acordo com seus requisitos.

Tradução automática

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



5. Selecione **Atualização** para salvar as configurações do seu agendador.
6. Selecione **Executar agora** para executar o agendador.

Nota:

Você pode copiar o script fornecido no campo Executar este script para criar seu próprio programador.

Configurar cota de vendas

Atribua metas de cota a representantes de vendas e gerentes com base em hierarquia, função e período de previsão.

Antes de Iniciar

Os agentes de vendas e gerentes podem definir as cotas/metas para um período específico e distribuir. A cota também pode ser atribuída a um grupo de vendas. As cotas podem ser importadas de fontes externas ou inseridas manualmente no sistema. A importação em massa só pode ser feita pelo administrador do sistema.

Função necessária: sn_quota_core.quota_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **#Gestão de cotas de vendas** > **#Cota de vendas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos	Descrição
Responsável	Nome do responsável pela equipe à qual a cota foi atribuída.
ID externo	ID do proprietário da origem externa da qual a cota é importada.
Equipe de vendas	Campo de referência ao Grupo de usuários ao qual a cota está atribuída.
Origem Externa	Nome da origem externa da qual a cota é importada.
Período	Selecione um período de tempo específico para atribuir esta cota.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Valor	Selecione a moeda e a quantidade de dinheiro a ser atribuída como cota a uma equipe ou indivíduo.
Tipo	Indica se a cota pertence a um indivíduo ou no nível de acúmulo.
Modelo de previsão	Selecione o modelo de previsão. **Nota:** Por padrão, a Previsão de valor da oportunidade está disponível para os usuários.
Ativo	Selecione **Ativo** marque a caixa para ativar esta cota.

4. Selecione **Enviar**.
   A cota de vendas foi atribuída à equipe de vendas.

Instalar e configurar Gestão de orçamentos

Saiba como configurar Gestão de orçamentos para que seus agentes de vendas possam criar e gerenciar cotações de clientes.

Administradores e. Gestão de orçamentos os administradores concluem as tarefas de configuração a seguir para configurar Gestão de orçamentos.

Tarefas de configuração para Gestão de orçamentos

Tarefa	Descrição	Função
#unique_141	Instalar Gestão de orçamentos em ServiceNow® Store Store. Ele fornece estes principais recursos para seus agentes: • Crie cotações com produtos e preços e apresente-os aos clientes. • Use configurador de produtos para selecionar ofertas de produtos simples e configuráveis. • Adicione ajustes de preço aos produtos. • Converta cotações em pedidos de produto depois que os clientes tiverem aprovado.	Administrador
Atribua funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações	Defina as funções para Gestão de orçamentos e seu catálogo de produtos e administradores de preços.	Administrador

Tradução automática

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

Tarefas de configuração para Gestão de orçamentos

Tarefa	Descrição	Função
Configurar ofertas de produtos e catálogos	Crie as ofertas de produtos e catálogos, a menos que eles tenham sido definidos anteriormente.	Administrador do catálogo de produtos
Configurar preços do produto	Defina as listas de preços, as estratégias de preços e outros recursos de preços que você deseja usar, a menos que eles tenham sido definidos anteriormente. • Defina listas de preços e estratégias de preços que controlam como os preços são aplicados às cotações. • Se você estiver usando livros de custos, crie o. livros de custos que definem os custos unitários das ofertas de produtos.	Administrador de preços
Ativar livros de custos e margens de custo	Use `sn_quote_mgmt_core.enable_cost_margin_calculation` propriedade do sistema para ativar o livro de custos e os recursos de margem de custo em Gestão de orçamentos. Esses recursos permitem que os agentes de vendas exibam os custos unitários do produto e as margens de custo ao criar cotações de vendas.	Administrador da Gestão de orçamentos
Ativar transações baseadas em localização	Use `sn_sales_common.enable_location_based_transactions` do sistema para ativar transações baseadas em localização em Gestão de orçamentos.	Administrador propriedade
Configurar documentos PDF de cotação	Configure o modelo de PDF, os signatários e DocuSign. • Criar modelos de PDF • Configurar o DocuSign • Configurar signatários de documentos PDF	sales_operations_specialists

Configurar documentos PDF de cotação

Como especialista em operações de vendas, você pode gerar modelos PDF com aparência profissional que apresentam cotações em um formato padronizado que reflete a identidade visual e os logotipos da empresa. Você também pode configurar DocuSign para permitir que os signatários assinem cotações eletronicamente e as enviem por e-mail.

Tradução automática

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

Criar modelos de documento PDF de cotação

Adicione modelos personalizados para citar documentos PDF usando ServiceNow função de modelo de documento.

Um modelo padrão está incluído com a instalação básica do Gestão de orçamentos.

Consulte Configurar modelos de documento PDF Para saber mais sobre modelos de documento PDF e como eles funcionam.

Vincular documentos PDF de cotação a DocuSign

Os especialistas em operações de vendas podem vincular documentos PDF de cotação a DocuSign Para que os signatários possam assinar documentos PDF eletronicamente.

Consulte Configurar DocuSign para documentos PDF para obter mais informações sobre como configurar DocuSign.

Configurar signatários de documento PDF de cotação

O especialista em operações de vendas pode configurar signatários de documentos PDF no Gestão de orçamentos. Os signatários podem receber documentos PDF por e-mail para revisão e assinaturas eletrônicas. Há dois tipos de signatários, signatários externos e internos.

- Os contatos listados em uma conta vinculada à cotação podem ser signatários externos.
- Signatários internos são todos os usuários que têm as funções sales_agent ou sales_ops_specialist em Gestão de orçamentos.

Para obter mais informações, consulte Configurar signatários de documentos PDF.

Configurar signatários de documentos PDF

Os especialistas em operações de vendas podem configurar signatários no Gestão de orçamentos Para que as cotações em PDF possam ser enviadas aos signatários internos e externos para revisão e assinaturas.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_operations_specialists

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os contatos listados na conta para uma cotação podem ser signatários externos. O e-mail listado com o contato é usado para enviar o PDF.

Signatários internos são todos os usuários que têm as funções sales_agent ou sales_ops_specialist.

Para atribuir funções para usuários internos, consulte Atribua funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contas** e selecione **Novo** para criar uma conta ou selecionar uma conta existente para adicionar contatos.
2. Para uma nova conta, preencha as informações da conta e selecione **Salvar** .
3. Adicione um contato a uma conta existente selecionando a conta e abrindo o. **Contato** guia.
4. Selecione **Novo**.

Tradução automática

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

5. Preencha as informações do novo contato.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   Quando a cotação é criada e a conta selecionada, os contatos na conta ficam disponíveis como signatários dos documentos PDF. O e-mail associado ao contato é usado para enviar o documento PDF.

Configurar modelos de documento PDF

Os especialistas em operações de vendas podem configurar modelos para documentos PDF no Gestão de orçamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_operation_specialist

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, selecione **Tudo** > **Cota** > **Modelos de cotação**.
2. Selecione **Novo**.
3. Escolha **Modelo HTML** .
4. Use os seguintes links para criar modelos PDF do cliente:

Links para criar modelos de PDF

Link	Descrição
Modelos de documentos	Explicação dos modelos de documento e como funcionam no ServiceNow.
Configuração da Modelos de documentos	Etapas para configurar modelos de documentos.
Referência para Modelos de documentos	Informações adicionais sobre modelos de documento.
Como usar o Modelos de documentos	Como usar modelos de documento.

Configurar DocuSign para documentos PDF

Os especialistas em operações de cotação podem configurar documentos PDF para trabalhar com DocuSign Para permitir que os clientes assinem documentos PDF eletronicamente.

Função necessária: Quote_operations_specialist

Vincular documentos PDF de cotação a DocuSign

Os especialistas em operações de vendas podem vincular documentos PDF de cotação a DocuSign para que os signatários possam assinar documentos eletronicamente. Os links a seguir explicam como vincular documentos PDF ao DocuSign:

- DocuSign eSignature Spoke
- Configure o spoke DocuSign eSignature usando a concessão de código de autorização
- Configure o spoke DocuSign eSignature usando a concessão JWT
- Crie aliases secundários para contas adicionais do DocuSign
- Configure um webhook bidirecional para o spoke DocuSign eSignature
- Sincronizar DocuSign com a ServiceNow

Tradução automática

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

- Ativar itens do catálogo
- Mude a versão da API do DocuSign
- Como automatizar solicitações de assinatura usando modelos
- Como automatizar solicitações de assinatura usando modelos
- Como separar dados da conta do DocuSign

Como configurar o Gestão de contratos de vendas

Use Gestão de contratos de vendas aplicação para criar acordos de vendas entre um comprador e um vendedor para transações futuras.

Ativar Gestão de contratos de vendas

Como administrador, você pode ativar os plug-ins a seguir para permitir que os usuários criem e gerenciem acordos de vendas. Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in .

Plug-ins do Gestão de contratos de vendas

plug-in	Descrição	Dependência
Modelo de dados do acordo de vendas [com.sn_sales_agmt_core]	Este plug-in fornece objetos básicos para gerenciar acordos de vendas.	• Gestão de catálogo de produtos Core[com.sn_prd_pm] • Gestão de preços [com.sn_csm_pricing]
Gestão de acordos de vendas [com.sn_sales_agmt_wf]	Este plug-in fornece fluxo de trabalho para criar e gerenciar acordos de vendas.	• Modelo de dados do acordo de vendas [com.sn_sales_agmt_core] • Lead para núcleo de dinheiro [com.sn_l2c_core] • Aplicação de gestão de cotações [com.sn_l2c_quote_mgmt] **Nota:** Você precisa instalar o plug-in da aplicação Gestão de cotações separadamente.

Para obter mais informações sobre as funções e tabelas instaladas, consulte Componentes instalados com Gestão de contratos de vendas. Para exibir acordos de vendas de uma conta, você deve configurar manualmente a lista relacionada do acordo de vendas no formulário Conta.

Tradução automática

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

Solicitar aplicativos do ServiceNow Store

Visite ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão para todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .

Configuração da Gestão de pedidos

Saiba como configurar os recursos e os componentes necessários para o processamento do cliente e da ordem de serviço, dependendo se você é um provedor ou um cliente empresarial.

Tópicos relacionados

Gestão de pedidos

Como configurar o Suporte pós-vendas

Use Suporte pós-vendas aplicação para configurar e exibir contratos e direitos de atendimento ao cliente.

Ativar Suporte pós-vendas

Como administrador, você pode ativar os plug-ins a seguir para permitir que os usuários criem e gerenciem contratos e direitos do cliente. Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in .

Plug-ins do Suporte pós-vendas

plug-in	Descrição	Dependência
Contratos e direitos do cliente [com.sn_pss_core]	Fornece objetos básicos para gerenciar contratos e direitos do cliente e APIs para integração.	• Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base] • Gestão de catálogo de produtos Core [com.sn.prd_pm]
Verificação de direitos [com.sn_ent_verify]	Fornece APIs para verificar o direito.	Contratos e direitos do cliente [com.sn_pss_core]
Contratos e fluxos de trabalho de direito [com.sn_contract_ent_wf]	Fornece fluxos de trabalho para gerenciar mudanças em contratos e direitos do cliente.	• Contratos e direitos do cliente Foundation [com.sn_pss_core] • Primitivos do Lead para dinheiro [com.sn_l2c_core]

Tradução automática

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

Plug-ins do Suporte pós-vendas

plug-in	Descrição	Dependência
		• Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente [com.sn_l2c_cust_flows]

Com a ativação de Suporte pós-vendas, os contratos existentes estão disponíveis somente para exibição.

Para obter mais informações sobre as funções e tabelas instaladas, consulte Componentes instalados com Suporte pós-vendas.

Solicitar aplicativos do ServiceNow Store

Visite ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão para todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .

Componentes instalados com Suporte pós-vendas

Vários tipos de componentes são instalados com Suporte pós-vendas aplicação, incluindo tabelas e funções.

As funções a seguir são adicionadas com a ativação do Suporte pós-vendas plug-ins.

Funções instaladas

Função	Descrição	Contém a função	Persona direciona
sn_pss_core.service_contract_viewer Visualizador de contratos de serviço	Executa a operação de leitura em: • Contratos de serviços • Linhas de contrato • Direitos • Características • Usos de direito	• sn_prd_pm.characteristics_viewer Visualizador de características • sn_prd_pm.product_catalog_viewer Visualizador do catálogo de produtos	• sn_customers Agente de ate • sn_customers Agente de ate • sn_customers Visualizador d
sn_pss_core.service_contract_manager Gerente de contratos de serviço	Executa operações de criação/leitura/atualização em: • Contratos de serviços • Linhas de contrato	sn_pss_core.service_contract_viewer Visualizador de contratos de serviço	sn_customerservice CSM Gerente

Tradução automática

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

Funções instaladas

Função	Descrição	Contém a função	Persona direciona
	• Direitos • Características • Usos de direito		
sn_pss_core.pss_integrator Usuário de integração	Executa operações de criação/leitura usando endpoints REST em contratos de serviço e direitos.	sn_customerservice.manager CSM Gerente	sn_pss_core.pss_in Usuário de integ

As tabelas a seguir são adicionadas com a ativação do Suporte pós-vendas aplicação.

Tabelas instaladas

Nome da tabela	Descrição
Características [sn_pss_core_entitlement_characteristic]	Armazena os valores de características para direitos ou linhas de contrato de serviço.
Uso de direito [sn_pss_core_contract_entitlement_usage]	Armazena os valores usados pelos clientes finais para características de direito.
Contratos de serviço [sn_pss_core_service_contract]	Armazena contratos de tempo de execução.
Linha do contrato de serviço [sn_pss_core_service_contract_line]	Armazena as linhas de contrato de tempo de execução como um plano de serviço.

Você pode atribuir funções a usuários e grupos usando ServiceNow AI Platform recursos de administração de usuário. Para obter mais informações, consulte:

- Atribuir uma função a um usuário
- Atribuir uma função a um grupo

A exibição padrão em contratos de serviço e direitos em Customer Service Management O espaço é a exibição do Espaço do contrato de serviço. Ele pode ser alterado por um administrador.

Configurar contratos e fluxos de trabalho de direito

Configure o plug-in Contratos e fluxos de trabalho de direito (com.sn_contract_ent_wf) para gerar e modificar contratos usando a gestão de pedidos.

Como administrador, você pode ativar o plug-in Contratos e fluxos de trabalho de direito (com.sn_contract_ent_wf). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in .

Tradução automática

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

Os plug-ins a seguir são pré-requisitos para ativar o plug-in Contratos e fluxos de trabalho de direito (com.sn_contract_ent_wf):

Plug-ins necessários

Plug-in	Descrição
IU de configuração do produto (com.sn_prd_config_ui)	Interface gráfica que permite configurar produtos ou serviços complexos de acordo com necessidades e requisitos específicos.
Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orn)	Captura, aprimora e supervisiona o ciclo de vida completo das ordens de serviço e do produto. Com este plug-in, você pode lidar com eficiência com a orquestração de pedidos, o aprimoramento de dados e a composição para garantir um cumprimento preciso e oportuno.

Depois de instalar o plug-in Contratos e fluxos de trabalho de direito (com.sn_contract_ent_wf), os seguintes plug-ins são instalados automaticamente:

Plug-ins dependentes

Plug-in	Descrição
Direitos e contratos do cliente (com.sn_pss_core)	Fornece objetos básicos para gerenciar contratos e direitos do cliente.
Lead para dinheiro principal (com.snc.l2c_core)	Permite que os clientes componhamfluxos de vendas e gestão de pedidos.
Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente (com.snc.l2c_cust_flows)	Fornece fluxos de trabalho para gerenciar os ciclos de vida dos produtos vendidos e instalar itens-base.

Criação de contratos e direitos usando fluxos de trabalho

Depois que uma oferta de produto é selecionada pelo cliente e o produto é vendido ao cliente, este fluxo de trabalho cria contratos e direitos com base nos serviços associados a esse produto vendido e nos serviços extras que o cliente comprou.

Há os cenários de oferta de produto e suas configurações.

Fluxos de trabalho e tipos de oferta

Tipos de oferta	Descrição
Ofertas para direitos	O fluxo de trabalho cria registros de direito para essas ofertas. Esses direitos podem ser associados a produtos vendidos existentes, itens-base de instalação, registros de inventário de produtos ou ao cliente.
Ofertas de serviços (linhas de contrato)	O fluxo de trabalho permite a criação automática de um contrato de serviço, linhas de contrato de serviço e os direitos dessas linhas de contrato.
Ofertas implícitas	Direitos implícitos e linhas de contrato de serviço não são mostrados nas linhas de pedido. Essas ofertas podem ser marcadas como implícitas quando não precisam ser configuradas durante a captura do pedido e estão disponíveis como parte de um pacote. Esses direitos e linhas de contrato de serviço são criados automaticamente como parte deste fluxo de trabalho.

Tradução automática

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

Criando um contrato a partir de um pedido

Para cada pedido com várias ofertas de produtos, um único contrato com várias linhas de contrato é criado. Você pode adicionar várias ofertas de produtos de um pedido a um contrato existente. Para adicionar uma oferta de produto a um contrato existente, adicione a referência do contrato em **Contrato existente** campo do item de linha do pedido. Como parte do processamento do pedido, um produto vendido é gerado para cada linha de pedido.

Criação de contratos a partir de registros de inventário de produtos

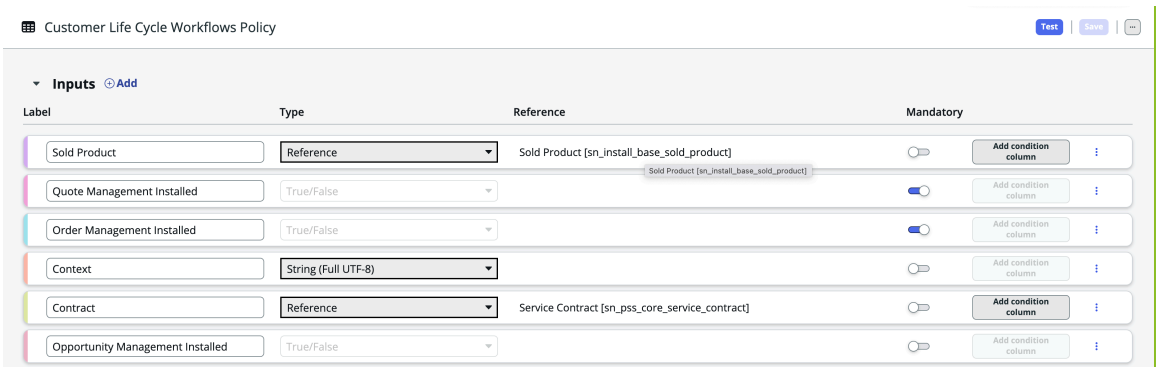
Se a propriedade do sistema sn_ind_tmt_orum.enable_prod_invt_for_order_management estiver definida como verdadeira, os fluxos de trabalho de execução de pedidos criarão inventários de produtos com base em pedidos de clientes, ofertas de produtos e especificações. Na criação de um inventário de produto, linhas de contrato e direitos serão criados. Quando um inventário de produto passa por uma mudança de estado, as linhas de contrato associadas e os direitos são sincronizados. Para obter mais informações, consulte Configurações de inventário de produtos . Os registros de inventário de produtos acionam atualizações de contratos e direitos sob as seguintes condições:

- Processar fluxo da linha de pedido de telecomunicações: O fluxo de ADIÇÃO cria registros de contrato e direito a partir do inventário do produto. O fluxo de MODIFICAÇÃO atualiza os estados dos itens de linha do contrato e direitos.
- Fluxo de pedido de domínio principal de telecomunicações pós-processamento: O fluxo de MODIFICAÇÃO atualiza os estados, os campos e as características de itens de linha de contrato e direitos.
- Registro de Operações de inventário de produto: Dependendo da data e hora programadas, os fluxos de DESCONEXÃO, RETOMADA e SUSPENSÃO cancelam, ativam ou SUSPENDEM os itens de linha do contrato e os direitos.

Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente

Fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente A tabela de decisão da política decide a entidade de destino ao renovar e modificar contratos de serviço, linhas de contrato de serviço e direitos. Com base nesta tabela de decisão, você pode criar uma cotação, um pedido, uma oportunidade ou uma oportunidade e uma cotação juntos ao renovar ou modificar um contrato de serviço. Para uma entidade de destino, você também pode selecionar quando deseja iniciar a renovação do contrato de serviço.

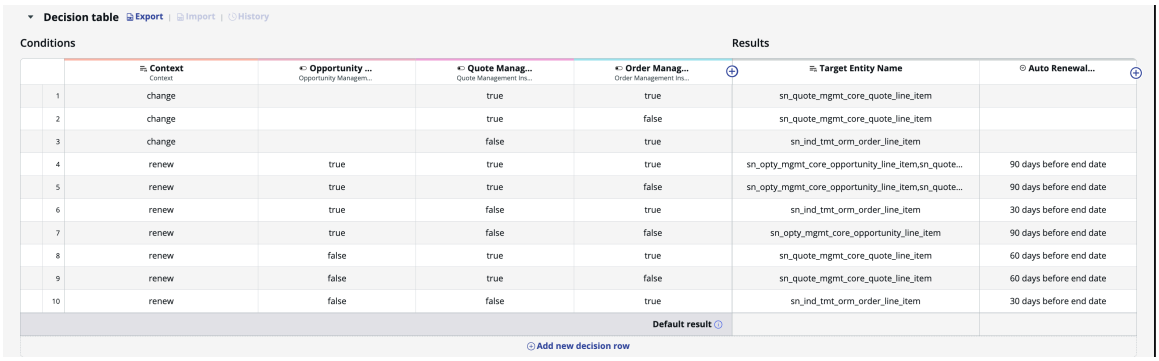
Entradas na tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente



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.

Condições na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente



Você pode configurar regras com base nos seis parâmetros de entrada disponíveis para uma entidade de destino necessária ao renovar e modificar contratos. Selecione os seguintes valores na coluna Nome da entidade de destino para criar as entidades de destino correspondentes.

Valores de entidades de destino

Valor	Entidade de destino
sn_ind_tmt_orn_order_line_item	Ordem
sn_quote_mgmt_core_quote_line_item	Cota
sn_opty_mgmt_core_opportunity_line_item	Oportunidade **Nota:** Você não pode criar oportunidades para modificar o processo.
sn_quote_mgmt_core_quote_line_item,sn_opty_mgmt_core_opportunity_line_item	Oportunidade e cotação juntas **Nota:** Você não pode criar oportunidades e cotações para modificar o processo.

Nota: Para criar uma oportunidade ou oportunidade e cotação juntas durante a renovação, o administrador precisa configurar os seguintes registros:

- Tipo de ciclo de vendas: No campo Código, insira **RENOVE** E defina a opção Ativo como **Verdadeiro** . Para obter mais informações, consulte Crie um ciclo de vendas para uma oportunidade.
- Fase da oportunidade: No campo Nome, insira **Desenvolver** E defina a opção Ativo como **Verdadeiro** . Para obter mais informações, consulte Fases de criação de oportunidade.

Se o usuário selecionar uma oportunidade e uma cotação como entidades de destino, uma oportunidade de renovação e uma cotação serão criadas. A oportunidade e a cotação estão associadas uma à outra.

Selecione uma das seguintes opções na coluna Início da renovação automática para indicar quando você deseja renovar automaticamente o contrato: 90, 60, 30 dias antes da data de término do contrato ou na data de criação do contrato.

Tradução automática

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

Configurando o. Suporte pós-vendas aplicação

Configure os recursos e os componentes do Suporte pós-vendas para permitir uma experiência de serviço perfeita e de ponta a ponta, incluindo serviços de pós-venda para seus clientes.

Como um usuário com a função de administrador, você pode configurar o. Suporte pós-vendas aplicação para permitir que os usuários criem direitos e contratos de serviço para usuários.

Tarefa	Descrição
Crie uma característica	Crie uma característica para adicionar a um direito. Uma característica se refere aos atributos ou propriedades específicos que definem o direito.
Criar um usuário	Adicione um usuário à sua instância para permitir que ele faça login e use os recursos da aplicação designados. Depois de adicionar o usuário, você o torna aprovador para revisar os contratos de serviço.
Atribuir uma função a um usuário	Atribua funções aos usuários. Use este recurso para conceder o sn_customerservice_manager (CSM gerente) para um usuário recém-adicionado e autorize-o a fazer um julgamento informado para revisar um contrato de serviço.
Criar contas de cliente **Nota:** No formulário Contas, para exibir os contratos de serviço, remova as listas relacionadas a contratos e configure a lista relacionada Contratos de serviço.	Crie uma conta e associe-a a um contrato de serviço.
Crie um registro de consumidor	Crie um registro de consumidor em Customer Service Management. Um consumidor pode ser associado a um contrato de serviço no Suporte pós-vendas aplicação.
Crie um produto vendido	Crie um registro para um produto vendido para uma conta ou consumidor. Um produto vendido pode ser associado a vários contratos.
Crie um item-base de instalação	Crie um registro para um item-base de instalação vendido para uma conta ou consumidor. Um item-base de instalação pode ser associado a vários contratos.

Crie uma característica

Crie uma característica que possa ser associada a um direito ou linha de contrato de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma característica é usada para definir a cobertura de serviço fornecida aos clientes. Essas características podem incluir o escopo do serviço, o período de tempo e quaisquer limitações ou exclusões, como localização geográfica e outros atributos.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Características** > **Características**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de característica

Campo	Descrição
Nome	O nome da característica do direito.
Tipo de entrada	O tipo de entrada para o valor de cobertura relacionado a esta característica. Por exemplo, opção e caixa de seleção.
Descrição	Visão geral resumida da característica de direito.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar ofertas de produtos e catálogos

Crie ofertas de produtos e os catálogos de produtos associados que podem ser usados por Gestão de vendas e pedidos agentes para atividades de pré-vendas, captura de pedidos e compromisso de pós-vendas.

Como administrador de catálogo de produtos ou gerente de catálogo, você conclui várias tarefas de configuração para criar catálogos de produtos e ofertas de produtos e serviços vendidos por sua organização. Você também trabalha com o administrador de preços, que define os preços das suas ofertas de produtos. Para obter mais informações sobre preços, consulte Configurar preços do produto.

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra uma série típica de etapas para configurar catálogos e ofertas de produtos, incluindo as tarefas de configuração de preços realizadas pelo administrador de preços. Algumas etapas podem ser opcionais em sua organização e outras etapas, como configurar relacionamentos de produto entre entidades de catálogo, podem ocorrer em uma sequência um pouco diferente.

Catálogo de produtos e fluxo de trabalho de configuração de preços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Revise seus direitos para ver as opções de oferta de produto disponíveis para você.

Visão geral da oferta de produtos e da configuração do catálogo

A partir da versão de maio de 2024 do Gestão de vendas e pedidos aplicações, você pode usar Espaço configurável do CSM para configurar catálogos de oferta de produto, ofertas de produto e relacionamentos de oferta de produto.

A tabela a seguir identifica as tarefas de configuração para configurar os vários recursos disponíveis em Gestão de catálogo de produtos.

Ofertas de produtos e tarefas de configuração de gestão de catálogo

Tarefa de configuração	Descrição
Crie um catálogo de ofertas de produtos	Crie um catálogo, que é a entidade de nível superior na hierarquia do catálogo. Os catálogos podem ter categorias e as categorias podem ter subcategorias ou ofertas de produtos.
Crie uma categoria de oferta de produto	Defina uma categoria de oferta de produto usada para organizar ofertas de produtos semelhantes em um catálogo. As categorias do catálogo facilitam para os agentes pesquisar e navegar por ofertas de produtos ao criar oportunidades, cotações e pedidos.
Crie características do produto e opções de característica	Defina os atributos, propriedades e opções específicos que distinguem uma oferta de produto, influenciando sua configuração e preço.
Criar ofertas de produtos	Configure e adicione ofertas de produto a catálogos e categorias. Uma vez publicadas, as ofertas de produtos ficam disponíveis para Gestão de vendas e pedidos agentes conforme criam oportunidades, cotações e pedidos.
Adicionar visuais do produto	Adicione imagens e miniaturas às suas ofertas de produtos para ajudar os agentes a criar oportunidades, cotações e pedidos.
Criar relacionamentos de oferta de produto	Crie relacionamentos de produtos para agrupar produtos e serviços para simplificar o processo de pedido. Os relacionamentos de oferta de produtos impulsionam a experiência de captura de pedidos, permitindo que você agrupe várias ofertas de produtos em pacotes. Os pacotes também permitem que você ofereça preços especiais de pacotes.
Controlar valores de quantidade em cascata em ofertas de produtos secundários	Controle como as quantidades de itens de linha secundários em uma oferta de produto para uma cotação ou pedido são calculadas usando `sn_prd_pm.enable_cascade_quantity` propriedade do sistema.
Adicione contratos relacionados às ofertas de produtos	Adicione contratos relacionados às suas ofertas de produtos no Gestão de vendas e pedidos aplicação.
Adicione uma unidade de medida a uma oferta de produto	Adicione uma unidade de medida (UOM) a uma oferta de produto em Gestão de vendas e pedidos.
Crie uma versão de oferta de produto	Crie uma versão do produto para adicionar atualizações a uma oferta de produto publicada.
Criar grupos de relacionamento de oferta de produto	Combine pacotes de ofertas de produtos em grupos relacionados em Gestão de vendas e pedidos.
Configurar precisa de análise	Crie modelos de necessidades, que são questionários de guias de seleção de produtos que seus agentes usam para determinar quais ofertas de produtos podem ser adicionadas às oportunidades.

Tradução automática

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

Ofertas de produtos e tarefas de configuração de gestão de catálogo

Tarefa de configuração	Descrição
Configurar recomendações de oferta de produto para cotações	Crie recomendações de oferta que os agentes de vendas podem usar para complementar ou complementar itens em suas cotações.
Exporte e importe entidades do catálogo de produtos	Exporte e importe entidades do catálogo de produtos entre ServiceNow instâncias. Por exemplo, você pode promover entidades de catálogo de uma instância de não produção para uma instância de produção.
Exiba a hierarquia de oferta de produto e a hierarquia de especificação associada	Exiba a hierarquia completa de uma oferta de produto e todas as especificações associadas (produto, serviço e recurso). Use essas exibições para verificar se todas as entidades foram definidas e associadas corretamente.
Configure a qualificação da oferta de produto	Filtre o catálogo de produtos, as categorias de produtos e as ofertas de produtos dinamicamente para exibir somente ofertas de produtos qualificadas para um cliente no catálogo de produtos.

Crie um catálogo de ofertas de produtos

Crie um catálogo de produtos que liste as ofertas de produtos disponíveis para seus clientes. Catálogos são entidades de nível superior na hierarquia do catálogo. Os catálogos têm categorias e as categorias podem ter subcategorias ou ofertas de produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Ofertas** > **Catálogos das ofertas dos produtos**.
3. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos.

Formulário Catálogo de ofertas de produtos

Campo	Descrição
Número	Número gerado pelo sistema que identifica o catálogo de produtos.
Nome	Nome do catálogo.
Imagem de miniatura	Imagem em miniatura do seu catálogo. Selecione **Anexar imagem** para carregar sua imagem.
Imagem	Imagem do seu catálogo. Selecione **Anexar imagem** para upl0ad sua imagem.
Padrão	Opção que indica que este catálogo é o catálogo padrão exibido para seus agentes. Os agentes podem alternar de um catálogo padrão para outro.
Descrição	Uma breve descrição do seu catálogo de produtos, por exemplo, .

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Estado	Estado do catálogo. Os estados do ciclo de vida compatíveis são Rascunho, Publicado, Descontinuado e Arquivado.
Data de início	Data e hora para as quais o catálogo está disponível Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário para escolher a data e a hora de início e selecione **OK**.
Data de término	Data e hora em que o catálogo não está mais disponível para uso Gestão de vendas e pedidos. Selecione o ícone Calendário para escolher a data e a hora de término e selecione **OK**.
Código	Código de produto gerado pelo sistema para o catálogo. O sistema gera automaticamente um código com base no catálogo **Nome** inserido, mas você pode mudar o valor para qualquer cadeia de caracteres alfanumérica desejada.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   O catálogo de ofertas de produtos está no estado Rascunho.
5. Selecione **Publicar**.
   O estado do catálogo muda para Publicado. A guia Categorias é aberta para criar uma categoria de oferta de produto.

O que Fazer Depois
Criar categorias de oferta de produto.

Crie uma categoria de oferta de produto

Defina uma categoria de oferta de produto usada para organizar ofertas de produtos semelhantes em um catálogo. As categorias de produtos facilitam para os agentes pesquisar e navegar por ofertas de produtos ao criar oportunidades, cotações e pedidos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Ofertas** > **Categorias de oferta de produtos**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Categoria de oferta de produto

Campo	Descrição
Número	Um número exclusivo definido pelo sistema que identifica a categoria do produto.
Nome	Nome da categoria.
Leaf	Opção que indica que não há subcategorias para esta categoria. Selecionando **Folha** significa que a categoria pode ter ofertas de produtos, mas não subcategorias. Se **Folha** não está selecionado, a categoria só pode ter subcategorias, mas não ofertas de produtos.
Imagem de miniatura	Imagem em miniatura da categoria de oferta de produto. Selecione **Anexar imagem** para carregar sua imagem.
Imagem	Imagem da categoria de oferta do produto. Selecione **Anexar imagem** para carregar sua imagem.
Descrição	Uma breve descrição da categoria.
Estado	Estado da categoria: ○ Estado inicial da categoria, antes de ser publicada. ○ Publicado: A categoria de produto foi publicada no catálogo. Depois que uma categoria é publicada, você pode atualizá-la. Você pode excluí-lo, descontinuar ou arquivá-lo se não houver ofertas de produto associadas. ○ Descontinuado: A categoria foi descontinuada e não está mais ativa. A categoria não pode ser atualizada. ○ Arquivado: A categoria foi arquivada e não está mais disponível para uso. ○ Copiado para o catálogo: A categoria de produto foi copiada.
Data de início	Data e hora em que a categoria está disponível no catálogo. Selecione o ícone Calendário para escolher a data e a hora de início e selecione **OK** .
Data de término	Data e hora em que a categoria não é mais usada no catálogo. Selecione o ícone Calendário para escolher a data e a hora de término e selecione **OK**
Código	Código do produto da categoria. O sistema gera automaticamente um código com base na categoria **Nome** inserido, mas você pode mudar o valor para qualquer cadeia de caracteres alfanumérica desejada.

Tradução automática

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

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Associe a categoria a um catálogo.
   a. Na guia Catálogos, selecione **Novo** .
   b. No formulário Categoria do catálogo, selecione o Catálogo publicado ao qual esta categoria pertence e selecione **Salvar** .
7. Na guia Detalhes da categoria, selecione **Publicar** .
   O estado da categoria muda para Publicado e é adicionado ao catálogo selecionado.
8. Se necessário, defina a categoria primária e as subcategorias da categoria usando as guias Categorias primárias e Categorias secundárias.

O que Fazer Depois

Criar ofertas de produtos.

Ativar a exibição de visuais do catálogo de produtos

Ative a exibição de imagens de produtos mostradas nos blocos de produtos dos catálogos de produtos usando *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui*propriedade do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui*a propriedade do sistema controla as imagens exibidas em catálogos de produtos comerciais. Esta propriedade não se aplica a catálogos de serviço ou catálogos de inventário de produtos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** e no filtro, insira sys_properties.list .
2. Abra a propriedade do sistema *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui*.
3. Em **Valor** campo, insira verdadeiro para ativar a exibição de imagens de ofertas de produtos no catálogo de produtos.
4. Selecione **Atualizar**.
   Os visuais da oferta do produto são carregados no catálogo. Se uma oferta de produto não tiver um visual, o texto **Imagem não disponível** em vez disso, é apresentado no bloco de oferta de produto.

Controlar valores de quantidade em cascata em ofertas de produtos secundários

Controle como as quantidades de itens de linha secundários em uma oferta de produto para uma oportunidade, cotação ou pedido são calculadas usando *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity*propriedade do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity*a propriedade do sistema, se habilitada, cascará automaticamente o valor da quantidade de uma oferta de nível superior para as linhas secundárias, quando a quantidade da oferta de nível superior for maior que 1. Por exemplo, quando um agente cria uma oportunidade, cotação ou pedido para uma oferta configurável e atualiza a quantidade para que ela seja maior que 1, 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.

quantidade nos itens de linha secundários é multiplicada pela quantidade da oferta de nível superior. O preço das linhas secundárias é baseado na quantidade em cascata. Se você usar a quantidade nas ofertas secundárias como a quantidade total solicitada, o uso de quantidades em cascata também considerará a quantidade na oferta primária.

No entanto, se você considerar a quantidade na oferta secundária como a quantidade da oferta secundária por uma quantidade da oferta primária, talvez não queira valores de quantidade em cascata.

Nota: Se você estiver atualizando de uma versão anterior à versão de novembro de 2024, essa propriedade estará habilitada por padrão. Se você não quiser que os valores de quantidade sejam colocados em cascata para as linhas secundárias, suprima este recurso definindo a propriedade como falsa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** e no filtro, insira `sys_properties.list` .
2. Abra a propriedade do sistema *`sn_prd_pm.enable_cascade_quantity`*.
3. Defina o valor da propriedade para o recurso de quantidade em cascata no **Valor** campo.
   - Insira `verdadeiro` para ativar esta propriedade.
   - Insira `falso` para suprimir esta propriedade, se ela estiver habilitada no momento.
4. Selecione **Atualizar**.
   Se você habilitou esta propriedade, os valores de quantidade serão colocados em cascata para as linhas secundárias para ofertas de produto. Se você suprimiu esta propriedade, os valores de quantidade não serão colocados em cascata para as linhas secundárias das ofertas de produto.

Criar ofertas de produtos

Crie e publique uma oferta de produto no Gestão de vendas e pedidos. As ofertas de produtos representam entidades encomendáveis do provedor do catálogo e incluem informações de preço. Uma vez publicadas, as ofertas de produtos ficam disponíveis para os agentes à medida que eles criam leads, oportunidades, cotações e pedidos e para os clientes que fazem pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Ofertas** > **Ofertas de produtos** e selecione **Novo** .

   Nota: Você também pode criar uma oferta de produto a partir da especificação do produto.

3. Na guia Detalhes, preencha os campos.

Formulário Criar nova oferta de produto

Campo	Descrição
Número	Número atribuído pelo sistema para a oferta de produto.
Nome	Nome alternativo para a oferta de produto para diferenciá-la de nomes de produtos semelhantes.
Nome de exibição	Nome da oferta de produto a ser 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.

Campo	Descrição
Tipo de oferta	Tipo de oferta de produto. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Produto: Uma entidade de produto que um agente pode adicionar a um lead, oportunidade, cotação ou pedido do Espaço configurável do CSM. ○ Direito: Uma entidade, como uma garantia ou assinatura, que pode ser adicionada a um lead, oportunidade, cotação ou pedido por um agente.
Subtipo de oferta	Tipo de direito. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Garantia ○ Garantia estendida ○ Licença ○ Assinatura
Especificação de produto	Exibição funcional de uma oferta de produto que impulsiona a execução de pedidos. Especificação do produto a ser associada à oferta de produto. **Nota:** São exibidas somente as especificações publicadas.
Modelo do produto	Nome do modelo do produto.
Criar contrato	Opção que indica aos agentes que os contratos de direito podem ser adicionados ao pedido do produto. Se selecionado, os contratos de serviço serão criados após a execução do pedido. Usado quando os direitos são gerenciados como contratos.
Vendável	Opção que indica que a oferta de produto pode ser vendida como um item autônomo. Se selecionada, a oferta de produto poderá ser vendida como um item autônomo. Se não for selecionada, a oferta do produto poderá ser vendida como parte do pacote, mas não como um item autônomo.
Transitório	Opção que indica que o produto é para uso único. **Nota:** Quando o pedido de um produto transitório é concluído, o produto vendido ou o registro de inventário de produto do produto é definido como um estado inativo, para diferenciar o produto dos produtos persistentes. ○ As ações Mover, Adicionar, Mudar, Desconectar (MACD) não podem ser executadas nos registros de inventário de produtos vendidos ou de ofertas de produtos transientes. ○ . **Criar contrato** a opção não é aplicável a ofertas de produtos transientes. Para obter mais informações sobre produtos transientes, consulte Definição de produtos transitórios.
Periodicidade	Preço recorrente: Mensal ou anual.
Copiar características de especificação da criança	Opção que, quando selecionada, copia todas as características de especificação secundárias em uma hierarquia de especificação. Por exemplo, se a oferta de produto tiver uma especificação 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.

Campo	Descrição
	associada, selecionar esta opção indica que as características são herdadas das especificações secundárias, além da especificação primária. Exibido quando uma especificação de produto para um produto composto é inserida e a oferta de produto é salva.
Descrição	Descrição resumida da oferta de produto. A descrição ajuda o agente de pedido a entender o produto ao criar um lead, oportunidade, cotação ou pedido.
Catálogo de ofertas	Catálogo que contém a oferta de produto.
Data de início	Data e hora em que a oferta de produto está disponível Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de início e selecione **OK** .
Data de término	Data e hora em que a oferta de produto é excluída Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de término e selecione **OK** .
Estado	Estado da oferta de produto. Os estados incluem Rascunho, Publicado, Descontinuado e Arquivado. Você pode atualizar as ofertas de produto no estado Rascunho.
Canal de distribuição	Opção para definir e bloquear um canal de distribuição. Por exemplo, você pode especificar a web como um canal. Você pode especificar vários canais. Se você estiver usando Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores aplicação, insira Central de controle de serviços.
Responsável	Pessoa responsável pela oferta do produto.
Cobranças mensais recorrentes	Cobranças recorrentes todos os meses. Cobranças recorrentes mensais são compatíveis com versões anteriores. Use listas de preços para definir preços.
Cobranças não recorrentes	Cobranças que são aplicadas uma vez. Compatível com compatibilidade com versões anteriores. Use listas de preços para definir preços.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do produto. Embora o sistema seja gerado, você pode editar o código para representar um SKU ou qualquer outro código de produto específico do setor.
Versão	Número da versão atribuída a esta versão da oferta de produto.
Versão inicial	Nome da versão inicial da oferta de produto.
Versão anterior	Várias versões de uma oferta de produto podem existir. Este campo permite exibir versões anteriores.
Termo de contrato	Duração do contrato: ○ 12 meses ○ 24 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.

Campo	Descrição
	○ 36 meses ○ 48 meses ○ 60 meses

4. Selecione **Salvar** e selecione **Publicar** .

O que Fazer Depois

- Crie características do produto e opções de característica
- Adicionar visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Adicione contratos relacionados às ofertas de produtos
- Adicione uma unidade de medida a uma oferta de produto
- Crie uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamento de oferta de produto

Definir características do produto e opções de característica

Como administrador do catálogo de produtos, você cria as características e as opções de características para ofertas e especificações de produtos. As características do produto são atributos que definem e descrevem um produto.

Por exemplo, se uma oferta de produto for uma bicicleta, as características poderão incluir o tamanho e a cor da bicicleta. As opções caraterísticas são as escolhas, tais como os vários tamanhos de bicicleta e cores disponíveis. As características e as opções de características dos produtos são exibidas no configurador de produto quando os agentes configuram produtos para oportunidades, cotações e pedidos e quando os clientes solicitam produtos usando o Portal de negócios.

Tipos de entrada de dados de característica

Ao definir características do produto e opções de característica, você fornece informações básicas de atributo, incluindo o nome da característica e o tipo de entrada de dados para as opções de característica. O tipo de entrada de dados indica como as opções de característica são inseridas no configurador de produto, como texto de linha única ou seleção de seleção.

Os seguintes tipos de entrada de dados estão disponíveis para opções de característica:

- Endereço - Endereço de e-mail
- Documento externo a ser anexado
- Caixa de seleção - Marque ou desmarque uma opção
- Opção - Opções que podem ser escolhidas, apresentadas como botões de opção ou disponíveis em uma lista suspensa
- Decimal - Números que exigem um ponto decimal para indicar valores fracionais
- Datas - Seletor de data para selecionar dia, mês e ano
- Data/hora - Seletor de data para selecionar dia, mês, ano e hora do dia
- Duração - Período de tempo

Tradução automática

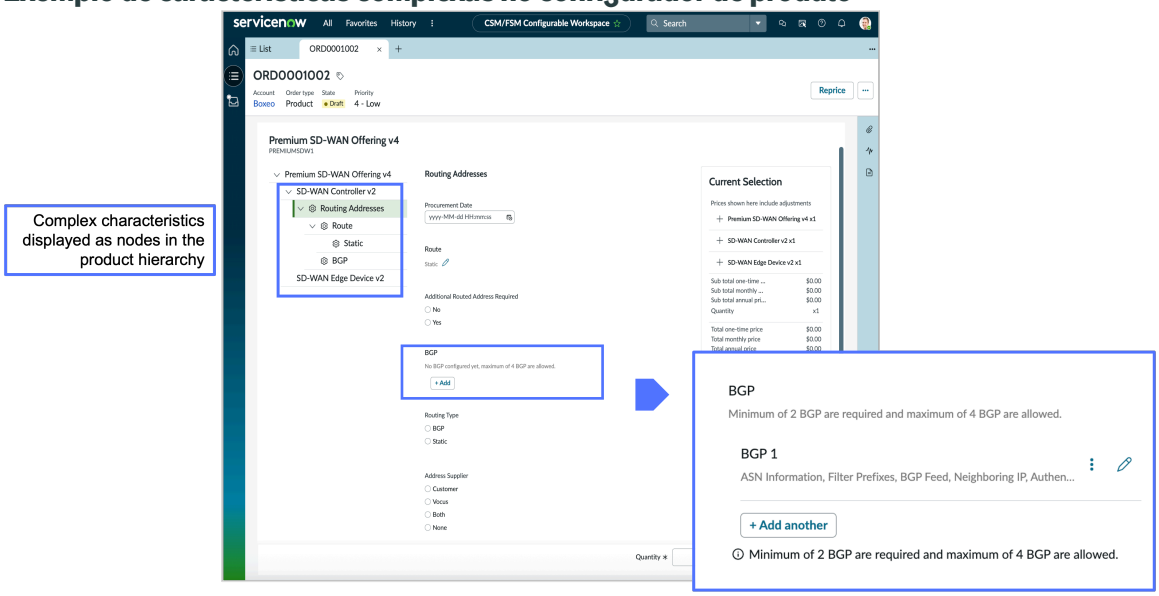
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- E-mail - Endereço de e-mail
- Texto de linha única - Texto de formato livre
- Números inteiros - Números inteiros
- Sim/Não - Resposta Sim/não
- Objeto - Estrutura que representa uma hierarquia de atributos, também chamada de características complexas. Um objeto tem atributo primário com um ou mais atributos secundários.
- Matrizes - Várias instâncias do mesmo tipo de atributo, como matrizes de data, data/hora, número inteiro, texto de linha única, objeto, e decimal

Você pode usar o tipo de objeto para criar uma hierarquia de características complexas, que tem um atributo primário de nível superior com um ou mais atributos secundários. As características secundárias podem ser qualquer um dos tipos de entrada de dados, incluindo objetos com matrizes de dados.

O exemplo a seguir mostra uma hierarquia de características para endereços de roteamento, que é um atributo de nível primário com um tipo de dados de objeto. Este atributo tem os seguintes atributos secundários: Data de aquisição, Rota, Endereço adicional necessário, BGP, Tipo de roteamento, e Endereço do fornecedor. Observe que a característica secundária de BGP é uma matriz de objetos com tamanho mínimo de 2 e tamanho máximo de 4.

Exemplo de características complexas no configurador de produto



Configurar características complexas

Definir uma estrutura de atributo hierárquico envolve configurar o atributo primário, por exemplo, endereços de roteamento, como um tipo de objeto. Em seguida, você define os relacionamentos de características entre o atributo primário e os atributos secundários para estabelecer a estrutura hierárquica e a ordem na qual as características secundárias são exibidas no configurador de produto.

Para obter detalhes sobre como definir características, consulte Crie características do produto e opções de característica

.

Tradução automática

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

Crie características do produto e opções de característica

Adicione características do produto e opções de características que você pode adicionar posteriormente às suas ofertas de produtos em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use este procedimento para criar características do produto (também chamadas de atributos) e opções de característica, que você adiciona às ofertas e especificações do produto. Por exemplo, se a oferta de produto for uma bicicleta, as características poderão incluir o tamanho e a cor da bicicleta. As opções caraterísticas são as opções opcionais, como os vários tamanhos e cores de bicicleta disponíveis. Essas opções aparecem em configurador de produtos Quando seus agentes adicionam produtos configuráveis a oportunidades, cotações e pedidos ou quando os clientes enviam pedidos de produtos usando o Portal de negócios.

Ao definir uma característica, você seleciona o tipo de entrada de dados, que indica como a opção de característica é inserida no configurador do produto, como Texto de linha única, Seleção (botões de opção ou lista suspensa) e seleções Sim/Não. Tipos de entrada de dados complexos também estão disponíveis para definir características complexas que têm estruturas de atributos hierárquicos. Você usa o tipo de dados de objeto para definir características complexas, que têm um atributo primário de nível superior e características secundárias associadas. Essas estruturas também podem incluir matrizes de dados, outro tipo de dados complexo que você pode usar para especificar várias instâncias do mesmo tipo de entrada de dados, como várias linhas de texto ou números inteiros.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Características** > **Características**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Criar nova característica

Campo	Descrição
Nome	Nome da característica do produto.
Código	Valor alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome da característica do produto. Embora o sistema seja gerado, você pode editar o código para representar um SKU ou qualquer outro código de produto específico do setor. **Nota:** Se você inserir um nome de característica do produto que tenha caracteres diferentes do inglês, símbolos especiais ou ambos, o. **Código** o valor pode ser um hash de caracteres alfanuméricos que identifica exclusivamente a característica, se o administrador tiver definido o. `sn_prd_pm.use_hash_to_generate_characteristic_code`propried do sistema como falsa. Se esta propriedade estiver definida como verdadeira, o sistema não poderá gerar um alfanumérico **Código** Valor que inclui caracteres diferentes do inglês, símbolos especiais ou ambos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descrição	Breve descrição da característica, por exemplo, velocidade DSL.
Tipo de entrada	Lista de opções de entrada que identificam a funcionalidade da característica, como caixa de seleção ou uma linha de texto. Dependendo do tipo de entrada, opções adicionais se tornam disponíveis: ○ **Endereço** Entrada para a entrada de um endereço. ○ **Anexo** Entrada para o anexo de um documento externo. ○ **Caixa de seleção** Opção que pode ser selecionada ou desmarcada. Você pode especificar um **Valor padrão** a ser exibido para a opção. ○ **Opção** Opções que podem ser escolhidas para a característica. Na guia Opções de característica, você indica como a opção deve ser selecionada no configurador de produto, como um botão de opção ou em uma lista suspensa. Você também pode especificar um **Valor padrão** a ser exibido para a opção. ○ **Data** Seletor de data para selecionar o dia, o mês e o ano, por exemplo, uma data de ativação. ○ **Data/Hora** Seletor de data para selecionar o dia, mês, ano e hora do dia. Por exemplo, uma data de ativação em uma hora, minutos e segundos específicos. ○ **Duração** Entrada para a entrada de uma duração de tempo. ○ **E-mail** Entrada para a entrada de um endereço de e-mail. ○ **Rótulo** Entrada para a seleção que permite a produção de um rótulo. ○ **Texto de linha única** Entrada para a entrada de forma livre de uma única linha de texto. Você pode especificar um **Valor padrão** a ser exibido para a opção. ○ **Sim/Não** Entrada que requer a seleção de uma resposta Sim/Não. Você pode especificar um **Valor padrão** a ser exibido para a opção. ○ **Inteiro** Entrada que requer um valor numérico, como número de horas de suporte. Você pode especificar um **Valor padrão** a ser exibido para a opção. ○ **Decimal** Entrada para números que exigem um ponto decimal, como moeda ou quilometragem de carro que exigem frações. ○ **Objeto** Entrada para definir a característica de nível superior em uma hierarquia de características que consiste em uma característica primária e suas características secundárias. Uma característica

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	de nível superior tem uma ou mais características secundárias. As características secundárias podem ser qualquer um dos tipos de entrada de dados ou um objeto ou tipo de matriz. A guia Relacionamento de características é aberta para especificar as opções de característica associadas. ○ **Matriz.Data** Entrada que inclui uma ou mais instâncias de datas como características secundárias. Você especifica um valor Mínimo e Máximo para o tamanho da matriz. O valor Mínimo e Máximo padrão é 1. ○ **Matriz.DateTime** Entrada que inclui uma ou mais instâncias da característica secundária de data/hora. Você também especifica um valor Mínimo e Máximo para o tamanho da matriz. Você especifica um valor Mínimo e Máximo para o tamanho da matriz. O valor Mínimo e Máximo padrão é 1. ○ **Matriz.decimal** Entrada que inclui uma ou mais instâncias de uma característica secundária de decimais. Você especifica um valor Mínimo e Máximo para o tamanho da matriz. O valor Mínimo e Máximo padrão é 1. ○ **Matriz.Inteiro** Entrada que inclui uma ou mais instâncias de uma característica secundária do tipo de dados inteiro. Você especifica um valor Mínimo e Máximo para o tamanho da matriz. O valor Mínimo e Máximo padrão é 1. ○ **Array.Objeto** Entrada que inclui uma ou mais instâncias de uma característica secundária do tipo de dados do objeto. Você especifica um valor Mínimo e Máximo para o tamanho da matriz. O valor Mínimo e Máximo padrão é 1. ○ **Matriz.SingleLineText** Entrada que inclui uma ou mais instâncias de uma característica secundária do tipo de dados SingleLineTest. Você especifica um valor Mínimo e Máximo para a matriz. O valor Mínimo e Máximo padrão é 1.

Tradução automática

5. Selecione **Save** (Salvar).
   Dependendo do **Tipo de entrada** você selecionou, pode ser necessário concluir etapas adicionais se a nova característica tiver mais opções.
6. Se a nova característica tiver mais opções, conclua as seguintes etapas:
   a. Na guia Opções de característica, selecione **Novo** .
   b. Insira a opção da característica e selecione **Salvar** .
      A opção é adicionada à característica. Repita esta etapa para adicionar quantas opções forem necessárias.

      Por exemplo, se você criar uma característica de tipo de cartão SIM, criará as opções Nano, Esim, Micro, Mini e Padrão associadas.

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

Mais tarde, ao configurar ofertas de produto, você pode adicionar as características e opções.

c. Selecione **Save** (Salvar).

7. Se a nova característica for um objeto que tenha características secundárias como parte da estrutura de atributos hierárquicos, conclua as etapas a seguir para criar um relacionamento de característica entre a característica primária e as características secundárias na hierarquia de características:

a. Na guia Relacionamentos de características, selecione **Novo** .

b. No formulário, preencha os campos.

Criar novo relacionamento de característica

Campo	Descrição
Nome de exibição	O nome do relacionamento de característica, por exemplo, Endereços de roteamento
Característica primária	A característica de nível primário na hierarquia de características.
Obrigatório(a)	Opção que indica que a característica é necessária e deve ser inserida ou selecionada no configurador de produto.
Ordem	A posição desta característica secundária na hierarquia de atributos.
Característica secundária	Característica secundária da característica primária exibida. Selecione a característica na lista suspensa.

Nota: Uma característica de nível primário (tipo de entrada de objeto) deve ter pelo menos um relacionamento de característica secundária definido para a estrutura hierárquica.

c. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Continue trabalhando em outras áreas relacionadas à oferta ou especificação do produto. Por exemplo:

- Adicionar visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Criar relacionamentos de oferta de produto
- Adicione contratos relacionados às ofertas de produtos
- Adicione uma unidade de medida a uma oferta de produto
- Crie uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamento de oferta de produto
- Se você estiver criando produtos técnicos, como produtos de telecomunicações, poderá criar as categorias de especificação de produto, serviço e recurso e associá-las a categorias de modelo.

Tradução automática

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

Adicione característica e opções de característica a uma oferta de produto

Adicione característica e opções de característica a uma oferta de produto existente usando **Característica de oferta de produto** tab em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há várias maneiras de criar características e opções de características. O procedimento a seguir permite adicionar características a ofertas de produtos que já existem, mas não foram publicadas.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Ofertas** > **Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Em **Características da oferta do produto** , selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de característica de oferta de produto

Campo	Descrição
Característica	Característica de oferta de produto. Selecione uma característica existente. Selecione **Novo** para criar uma característica.
Opção da característica	Opção de característica da oferta de produto. Selecione uma opção de característica existente ou selecione **Novo** para criar opções.
Tipo de característica	Opção que permite selecionar um tipo de característica.
Oferta de produto	Nome da oferta de produto.
Ordem	Ordem numérica das opções. As opções designadas com o número 1 aparecem primeiro na ordem.
Obrigatório(a)	Opção que indica que a opção de característica é necessária para concluir o pedido.
Padrão	A opção que indica esta opção de característica é a opção padrão.
Requer entrada do cliente	Opção que indica que a entrada do consumidor é necessária para a opção de produto.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   A característica de oferta de produto é adicionada à oferta de produto. Selecione a característica em **Características da oferta do produto** para fazer mais mudanças.

Adicionar visuais do produto

Adicione visuais à sua oferta de produto em Gestão de vendas e pedidos para mostrar a aparência do produto no catálogo de produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Ofertas** > **Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Selecione **Visuais do produto** guia.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Recursos visuais do produto

Campo	Descrição
Nome	Nome do visual.
Oferta de produto	Nome do produto.
Ativo	Opção que indica que uma imagem em miniatura é usada para representar o produto.
Imagem de miniatura	Miniatura visual da sua oferta de produto. Selecione **Anexar imagem** para carregar a imagem em miniatura.
Primário	Opção que indica que o visual em miniatura é o visual primário.
Imagem	Visual da sua oferta de produto. Selecione **Anexar imagem** para carregar a imagem.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Nota: Você deve ativar a exibição de visuais do produto nos catálogos de produtos. Para obter mais informações, consulte Ativar a exibição de visuais do catálogo de produtos.

O que Fazer Depois

- Crie características do produto e opções de característica
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Criar relacionamentos de oferta de produto
- Adicione contratos relacionados às ofertas de produtos
- Adicione uma unidade de medida a uma oferta de produto
- Crie uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamento de oferta de produto

Adicionar categorias do catálogo de produtos

Use a guia Categorias de oferta de produto para organizar seus produtos em grupos no Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As categorias do catálogo de produtos ajudam a organizar produtos em grupos, o que facilita para os agentes de pedido encontrar produtos ao criar pedidos ou criar cotações. As categorias do catálogo estão associadas a um catálogo. Para obter mais informações sobre catálogos, consulte Crie um catálogo de ofertas de produtos.

As categorias do catálogo de ofertas de produtos devem ser publicadas antes que os produtos possam ser adicionados.

Este procedimento explica a guia Categoria de oferta de produto. Para configurar categorias antes de adicionar produtos, consulte Crie uma categoria de oferta de produto.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Ofertas** > **Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Selecione **Categorias de oferta de produto** guia.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Categoria	Selecione uma categoria publicada existente.
Oferta de produto	Nome da oferta de produto com a qual você está trabalhando.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Revise as informações da categoria e selecione **Publicar** .
   A categoria está publicada e disponível para adicionar ofertas de produtos também ou criar categorias secundárias.

O que Fazer Depois

- Crie características do produto e opções de característica
- Adicionar visuais do produto
- Adicione contratos relacionados às ofertas de produtos
- Adicione uma unidade de medida a uma oferta de produto
- Crie uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamento de oferta de produto

Criar relacionamentos de oferta de produto

Crie relacionamentos de produtos para agrupar produtos e serviços para tornar os pedidos mais convenientes. Os relacionamentos de oferta de produtos impulsionam a experiência de captura de pedidos, permitindo que você agrupe várias ofertas de produtos em pacotes. Os pacotes também podem ser adicionados a outros pacotes em grupos de relacionamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie relacionamentos de oferta de produtos que agrupam produtos. Uma oferta de produto agrupada pode ser solicitada como um grupo e não pode ser alterada.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Ofertas** > **Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Selecione **Relacionamentos de oferta de produto** guia.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de relacionamento de oferta de produto

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do relacionamento do produto exibido na interface.
Oferta de produto de origem	Referência gerada pelo sistema para a oferta de produto de origem.
Oferta de produto de destino	A oferta que é agrupada com a oferta do produto de origem.
Tipo de relacionamento	Opção que identifica como os produtos estão relacionados: ○ Nenhum - Indica que os produtos agrupados não têm relacionamento. ○ Implícito - Indica que os produtos agrupados em um pacote têm um relacionamento implícito.
Grupo de relacionamento de oferta de produto	Referência aos grupos de relacionamento de ofertas usados para agrupar logicamente ofertas de produtos semelhantes.
Unidade de medida	Unidade de medida para os produtos agrupados. Selecione uma unidade de medida, por exemplo, Caixa ou Caso.
Padrão	Opção que indica que o relacionamento de oferta de produto é o padrão.
Obrigatório(a)	Opção que indica que o relacionamento de oferta de produto é obrigatório.
Quantidade padrão	Opção que indica a quantidade padrão de relacionamentos de produto.
Quantidade máxima	Opção que indica a quantidade máxima de produtos no pacote.
Quantidade mínima	Opção que indica a quantidade mínima de produtos no pacote. Esses sinalizadores significam coisas diferentes, dependendo se cada relacionamento faz ou não parte de um grupo de relacionamento.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   O relacionamento é criado. Selecione o relacionamento no **Relacionamentos de oferta de produto** para fazer mais mudanças.

O que Fazer Depois

- Crie características do produto e opções de característica
- Adicionar visuais do produto

Tradução automática

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

- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Adicione contratos relacionados às ofertas de produtos
- Adicione uma unidade de medida a uma oferta de produto
- Crie uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamento de oferta de produto

Adicione contratos relacionados às ofertas de produtos

Adicione contratos relacionados às suas ofertas de produtos no Gestão de vendas e pedidos aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Ofertas** > **Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Selecione **Contratos relacionados** guia.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Oferta de produtos do contrato

Campo	Descrição
Contratos	Contrato a ser adicionado à oferta de produto. Selecione o contrato na lista de contratos.
Oferta de produto	Entrada gerada pelo sistema que reflete a oferta de produto com a qual você está trabalhando.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   O contrato aparece na oferta de produto em **Contratos relacionados** guia. Você pode selecionar o registro do contrato para fazer outras mudanças nos detalhes do contrato.

O que Fazer Depois

- Crie características do produto e opções de característica
- Adicionar visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Criar relacionamentos de oferta de produto
- Crie uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamento de oferta de produto

Adicione uma unidade de medida a uma oferta de produto

Adicione uma unidade de medida (UOM) a uma oferta de produto em Gestão de vendas e pedidos.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Ofertas** > **Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto com a qual você está trabalhando na lista.
3. Selecione **Unidades de medidas** guia.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de unidade de medida

Campo	Descrição
Oferta de produto	Nome da oferta de produto selecionada.
Unidade de medida	Opção para selecionar uma unidade de medida existente ou selecionar **Novo** para adicionar uma nova unidade de medida.
Padrão	A opção que indica a UOM selecionada é o padrão.
Ativo	A opção indicou que a UOM selecionada está ativa.

6. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

- Crie características do produto e opções de característica
- Adicionar visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Criar relacionamentos de oferta de produto
- Adicione contratos relacionados às ofertas de produtos
- Crie uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamento de oferta de produto

Crie uma versão de oferta de produto

Crie uma versão de uma oferta de produto quando atualizações forem necessárias para uma oferta publicada em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que uma oferta de produto é publicada, as mudanças não podem ser feitas. Para adicionar mudanças a uma oferta de produto publicada, crie uma nova versão.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Ofertas** > **Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto com a qual você está trabalhando na lista.
3. Em **Versões** , selecione **Criar nova versão** .
   A próxima versão da oferta de produto é exibida.
4. Em **Detalhes** , faça e salve as mudanças e publique a oferta.

O histórico de versões é mantido. Cada versão tem seu próprio status de ciclo de vida.

O que Fazer Depois

- Crie características do produto e opções de característica
- Adicionar visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Criar relacionamentos de oferta de produto
- Adicione contratos relacionados às ofertas de produtos
- Criar grupos de relacionamento de oferta de produto

Criar grupos de relacionamento de oferta de produto

Use grupos de relacionamento para organizar opções de oferta secundária ou relacionamentos em grupos lógicos e configurar regras de cardinalidade no nível do grupo em Gestão de vendas e pedidos. Os grupos de ofertas de produtos aparecem em configurador de produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie grupos de relacionamento de oferta de produto para organizar pacotes de produtos em grupos no configurador de produtos.

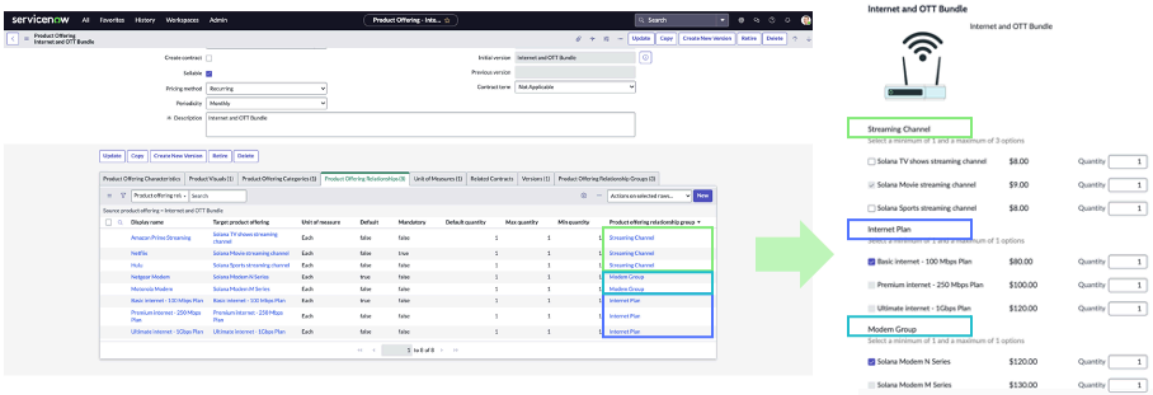
Por exemplo, uma oferta de produto de pacote de internet e OTT é configurada para ter três grupos de relacionamento de oferta de produto: Grupo de modem, grupo de internet e grupo de canal de streaming do plano.

As ofertas de produtos em pacote podem ser outros pacotes ou ofertas de produtos individuais.

Atribuir ofertas de produto secundário em um pacote ao grupo de relacionamento de oferta de produto, que apresenta as opções em grupos lógicos no configurador de produtos para o agente. O exemplo a seguir mostra como os grupos de ofertas de produtos aparecem no configurador de produtos.

Tradução automática

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



Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Ofertas** > **Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Selecione **Grupos de relacionamento de oferta de produto** guia.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Grupo de relacionamento da oferta de produto

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo de relacionamento.
Descrição	Uma descrição do grupo de relacionamento.
Oferta de produto	Referência à oferta de produto atual no contexto.
Ordem	Ordem na qual o grupo de relacionamento é exibido no configurador de produto.
Máximo de opções	Número máximo de opções que podem ser selecionadas no grupo de relacionamento durante a configuração.
Mínimo de opções	Número mínimo de opções que devem ser selecionadas no grupo de relacionamento.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   O grupo de relacionamento é criado como parte da oferta de produto.

O que Fazer Depois

- Crie características do produto e opções de característica
- Adicionar visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Criar relacionamentos de oferta de produto
- Adicione contratos relacionados às ofertas de produtos
- Adicione uma unidade de medida a uma oferta de produto
- Crie uma versão de oferta 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.

Definição de produtos transitórios

Ao criar ofertas de produtos e especificações técnicas, você pode identificar produtos e serviços de uso único como transitórios, para diferenciá-los de produtos persistentes. Exemplos de produtos de uso único incluem serviços de instalação ou consultoria.

Quando novos pedidos com produtos transitórios são enviados para execução em ServiceNow® Gestão de pedidos, Os registros de produto vendido ou inventário de produto são criados com um estado Instalação pendente. Depois que novos pedidos com produtos transitórios são atendidos, o produto vendido ou o estado do inventário de produtos muda para inativo. Seus gerentes de execução podem ver rapidamente quais produtos não fazem parte do inventário ativo. Os agentes não podem executar ações Mover, Adicionar, Alterar, Excluir (MACD) em registros de inventário de produtos vendidos inativos ou de inventário de produtos.

Diretrizes para definir produtos transientes

Ao definir ofertas de produto, use **Transitório** Opção no formulário Criar nova oferta de produto para identificar um produto transitório. Se o produto tiver especificações técnicas associadas, você também definirá **Transitório** Nos formulários de especificação de produto, serviço e recurso apropriados.

Ao definir produtos transientes, observe as seguintes restrições:

- Formulário Criar nova oferta de produto: O. **Transitório** e **Criar contrato** a opção não pode ser habilitada ao mesmo tempo para o produto.
- Ofertas de produto primário e secundário: As ofertas de produto primário transitório e as especificações primárias devem ter ofertas de produto secundário transitório e especificações secundárias. No entanto, as ofertas de produto primário não transitório e as especificações primárias podem ter ofertas de produto secundário transitório e especificações de produto secundário.
- Vincular ofertas de produto a especificações de produto: Uma oferta de produto transiente deve ser vinculada a uma especificação de produto transiente e vice-versa.
- Relações de especificação: Ao definir relacionamentos de especificação para um produto transitório, você pode associar somente uma especificação de serviço transitório ou especificação de recurso. Os pedidos de produtos transitórios são decompostos conforme indicado na especificação associada.

Para obter detalhes sobre como configurar o. **Transitório** opção para obter ofertas e especificações de produtos, consulte as seguintes seções:

- Criar ofertas de produtos
-
- Criar e publicar especificações de serviço
-

Várias configurações

Como gerente de catálogo de produtos, ao definir uma oferta de produto configurável, você pode permitir que os agentes adicionem várias configurações de uma oferta de produto secundária. Quando os agentes adicionam várias configurações, eles podem mudar a quantidade de cada configuração da oferta, definir cada configuração como um item de linha separado e selecionar as opções e características apropriadas para cada 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.

Como funcionam várias configurações

Ao usar o formulário Criar nova oferta de produto para definir ofertas de produto configuráveis e ofertas de produto secundário, selecione **Permitir várias configurações** opção para habilitar a criação de várias configurações de oferta secundária. Para obter informações sobre como definir ofertas de produtos, consulte Criar ofertas de produtos .

Nota: Se o produto configurável tiver uma especificação de produto associada, o. **Permitir várias configurações** a opção é habilitada automaticamente e não pode ser desmarcada.

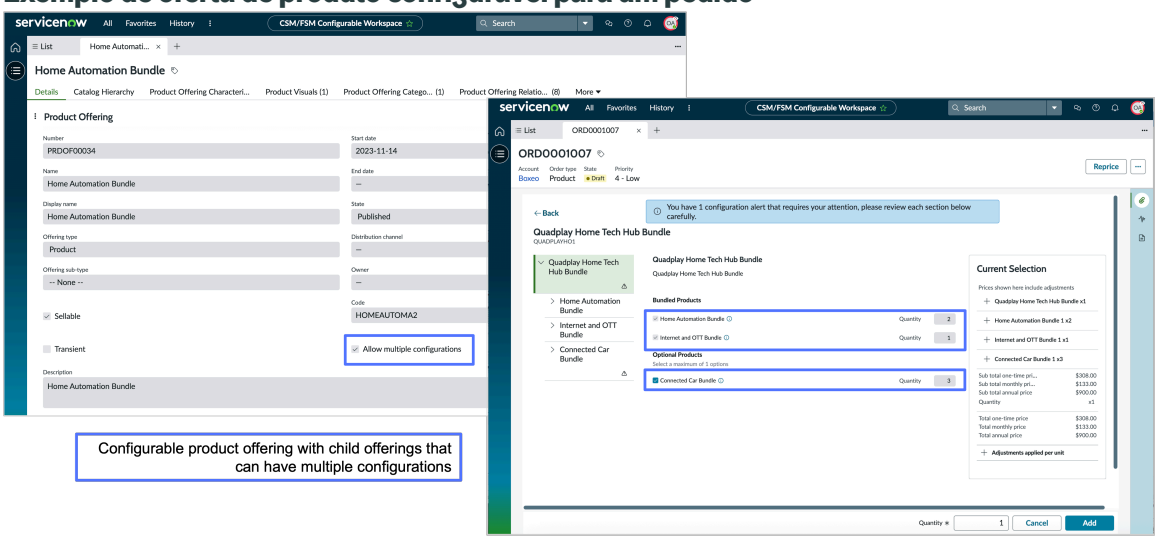
Quando os agentes adicionam produtos configuráveis a novas oportunidades, cotações e pedidos, eles podem criar várias configurações para uma oferta secundária. Eles navegam até uma página de resumo de uma oferta secundária selecionada. Nesta página, eles podem fazer o seguinte:

- Altere a quantidade de uma oferta secundária.
- Clonar uma oferta secundária.
- Divida uma oferta secundária que tenha uma quantidade maior que 1 para criar instâncias de oferta secundária com quantidades diferentes.

Cada instância de oferta se torna um novo item de linha que pode ser configurado separadamente.

No exemplo a seguir, o Pacote de automação residencial é uma oferta secundária que tem uma quantidade padrão de 2 no Pacote de tecnologia residencial Quadplay. Um ícone de informações é exibido ao lado de cada oferta secundária que pode ter várias configurações. O ícone de informações, quando selecionado, exibe uma mensagem indicando que várias configurações podem ser criadas para a oferta secundária.

Exemplo de oferta de produto configurável para um pedido



Como várias configurações são criadas

Quando os agentes revisam uma oferta de pacote no configurador de produto, eles identificam as ofertas secundárias que podem ter várias configurações. Eles navegam até a página de resumo da oferta secundária apropriada para criar várias configurações.

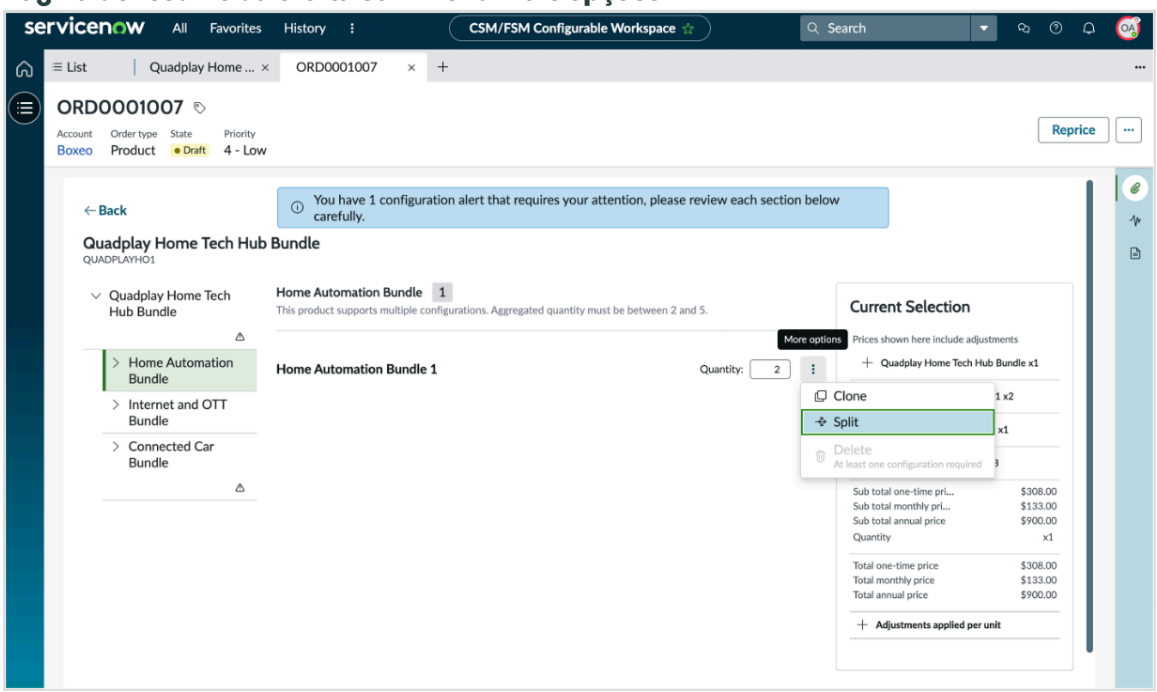
Na página de resumo da oferta, uma mensagem indica que a oferta oferece suporte a várias configurações e à quantidade agregada de configurações que podem ser criadas. Os agentes podem mudar a quantidade da oferta secundária nesta página.

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.

Ícone Mais opções exibido ao lado de **Quantidade** . Selecionar o ícone lista as opções disponíveis para criar e gerenciar várias configurações.

Página de resumo da oferta com menu Mais opções



As seguintes opções estão disponíveis para gerenciar configurações de oferta secundária:

- **Clone** : Crie configurações de oferta secundária copiando a configuração de oferta de produto secundário selecionada. O agente é solicitado a inserir o número de clones a serem feitos.

  Por exemplo, se a quantidade de oferta secundária atual for 2 e o agente especificar 2 cópias, duas cópias idênticas da oferta de produto secundário serão criadas. Cada clone se torna um item de linha separado e tem uma quantidade de 1.

- **Dividir** : Crie configurações de oferta secundária dividindo a quantidade de oferta secundária atual e distribuindo a quantidade uniformemente em todas as cópias. O agente é solicitado a inserir o número de divisões.

  Por exemplo, se a quantidade de oferta secundária for 5 e um agente especificar 3 divisões, duas instâncias de oferta secundária serão criadas. Após a divisão, há três instâncias de oferta secundárias, nas quais as instâncias têm uma quantidade de 2, 2 e 1, respectivamente.

- **Excluir** : Remove a instância de oferta secundária. Se a exclusão de uma instância de oferta secundária fizer com que o número de ofertas secundárias fique abaixo da quantidade mínima definida para o produto, o. **Excluir** a opção não está disponível.

Quando as configurações da oferta secundária são criadas, cada nome da oferta reflete o nome da oferta do produto secundário seguido por um número incremental. Por exemplo, as configurações do Hub de automação residencial são nomeadas Hub de automação residencial 2, Hub de automação residencial 3 e assim por diante. Os agentes podem selecionar a instância de oferta apropriada para configurá-la. Se o agente mudar **Quantidade** , o painel Seleção atual reflete a nova quantidade e o preço associado.

Tradução automática

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

Validação durante a criação de várias configurações

À medida que seus agentes criam várias configurações, o sistema usa as regras de cardinalidade padrão, mínima e máxima definidas para a oferta de produto para validar as configurações. Se houver violações, o sistema exibirá as informações apropriadas e as mensagens de erro na IU do configurador de produto.

O sistema também usa as regras de cardinalidade para determinar quando determinadas opções de configuração (**Dividir** e. **Excluir**) deve ser habilitado ou desabilitado, com base no contexto. Por exemplo, se a quantidade mínima da oferta secundária for 1 e uma oferta secundária tiver uma quantidade de 1, o sistema desabilitará **Excluir** Opção no menu Mais opções.

Limitações para várias configurações

Várias configurações não são compatíveis com cotações do tipo acordos de vendas. Além disso, as mudanças de cotações e pedidos com produtos vendidos ou inventário de produtos têm as seguintes limitações:

- Produtos vendidos: Ao criar um pedido de modificação, o. **Excluir** a opção para várias configurações é compatível, mas o **Clone** e. **Dividir** as opções não são compatíveis.
- Inventário de produtos: Há suporte para várias configurações. . **Dividir** a opção não é compatível.

Definir várias configurações

Para obter detalhes sobre como habilitar e criar várias configurações para ofertas secundárias, consulte as seguintes seções:

- Criar ofertas de produtos
- Criar várias configurações

Configuração de especificações e ofertas de produtos

Ao criar e publicar especificações com controle de versão e ofertas de produtos em um catálogo de produtos técnicos, seus clientes podem solicitar versões atualizadas dos produtos ou serviços de que precisam. Seu gerente de catálogo de produtos pode criar versões das especificações publicadas e das ofertas de produtos com os aprimoramentos necessários para oferecer suporte aos negócios, marketing, fabricação ou mudanças operacionais do seu cliente.

Visão geral das ofertas de produtos com especificações

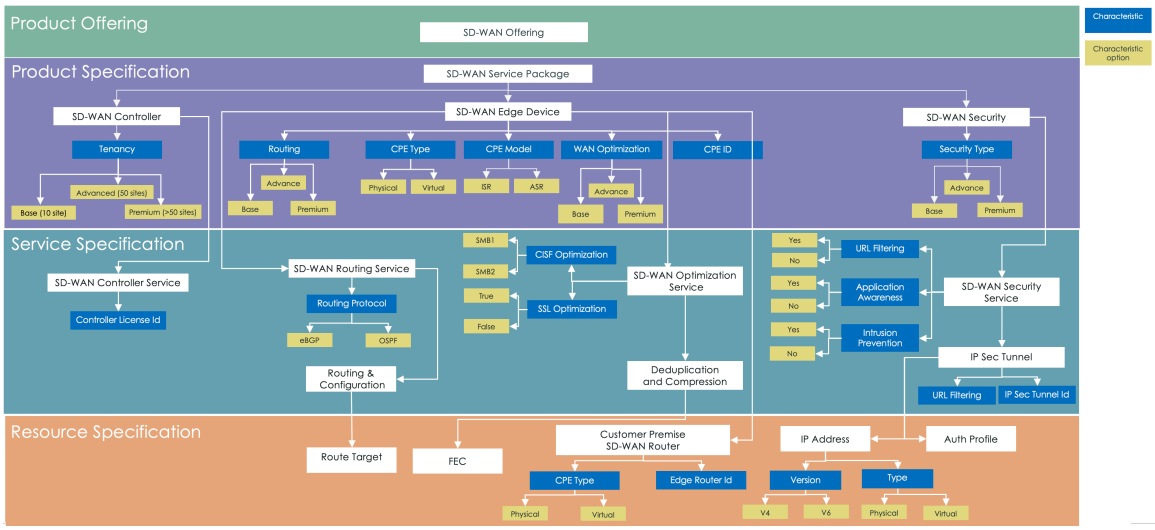
Como gerente de catálogo de produtos, você configura ofertas de produtos em um catálogo de produtos técnicos. Uma oferta de produto contém a descrição do produto, o preço, a qualificação e as opções do produto. Você usa um catálogo de produtos para agrupar suas ofertas de produtos para que seus clientes possam solicitar os produtos ou serviços desejados. Somente ofertas de produtos publicadas podem ser adicionadas aos contratos do cliente.

O relacionamento entre as ofertas de produto e a especificação de produto, serviço e recurso determina como um produto é atendido. Por exemplo, o diagrama a seguir mostra os relacionamentos entre as ofertas de produto, a especificação de produto, a especificação de serviço e a especificação de recurso para um modelo de produto SD-WAN.

Tradução automática

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

Modelo de produto SD-WAN



Cada oferta de produto tem os seguintes componentes:

Especificação de produto

Uma especificação de produto define os vários aspectos de um produto, incluindo o seguinte:

- Todas as opções de características de especificação que estão disponíveis para um produto e como elas devem ser atendidas.
- Várias categorias de informações, como marca, custo, termos e condições e materiais relacionados ao produto, que incluem visuais do produto. As especificações do produto são voltadas para o cliente e são adicionadas às ofertas de produtos.
- Seu relacionamento com outras especificações de produto, serviço e recurso e como um pedido de cliente de uma oferta de produto é entregue.

Para saber mais, consulte .

Especificação de serviço

Uma especificação de serviço define um serviço e as informações técnicas desse serviço, incluindo o seguinte:

- Todas as opções de características de especificação que estão disponíveis para um serviço e como elas devem ser atendidas.
- Várias categorias de informações, incluindo custo, termos e condições e materiais relacionados ao serviço. Esses recursos incluem visuais relacionados ao serviço e guias de implementação. As especificações de serviço podem ser voltadas para o cliente ou para os recursos.
- Seu relacionamento com outras especificações de produto, serviço e recurso.

Para saber mais, consulte .

Especificação de recurso

Uma especificação de recurso define as informações técnicas de um recurso, incluindo o seguinte:

- Todas as opções de características de especificação que estão disponíveis para um recurso e como elas devem ser atendidas.
- Várias categorias de informações, como fabricação, modelo e informações relacionadas à marca sobre um recurso, incluindo os visuais do recurso e

Tradução automática

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

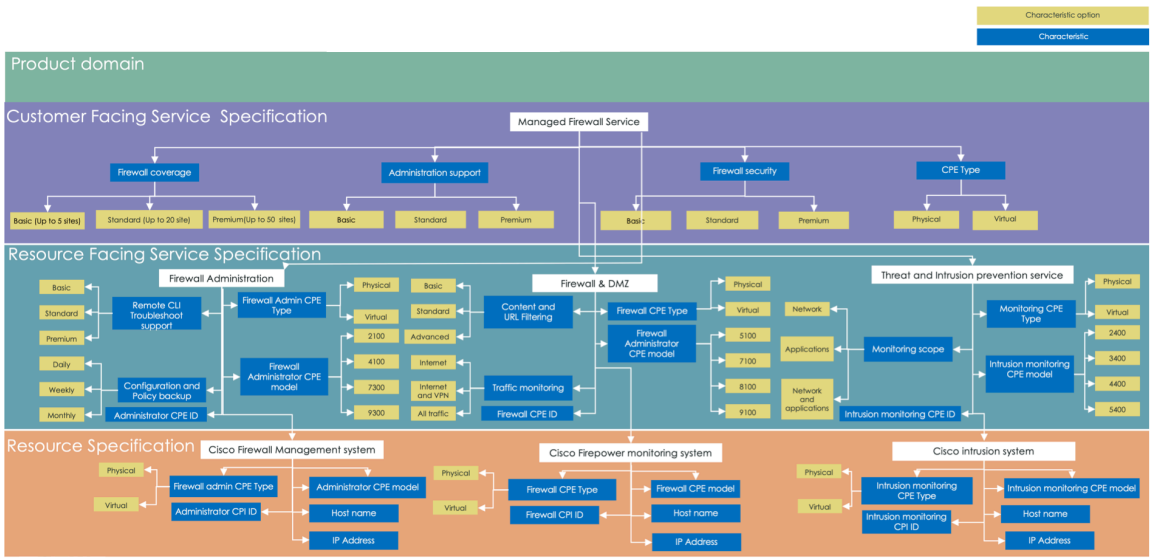
guias de ativação. As especificações de recursos não são voltadas para o cliente.

- Seu relacionamento com outras especificações de produto, serviço e recurso. Você pode habilitar a entrega de produto e serviço usando o recurso necessário.

Para saber mais, consulte .

O exemplo a seguir mostra uma estrutura de serviço de firewall gerenciado que incorpora especificações de serviço e recurso.

Estrutura de serviço de firewall gerenciado



Tópicos relacionados

Criar características de especificação

Defina características para um produto, serviço ou especificação de recurso.

Antes de Iniciar

Crie características do produto e opções de característica que pode ser selecionado para uma especificação.

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Especificações** e selecione a especificação para a qual as características serão definidas.
3. Na guia Características de especificação, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar nova característica de especificação

Campo	Descrição
Característica	Característica da especificação. Selecione a característica.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Opção da característica	Opção de característica da oferta de produto. Selecione uma opção de característica.
Ordem	Ordem numérica das opções. As opções designadas com o número 1 aparecem primeiro na ordem.
Especificações	Nome da especificação selecionada.
Obrigatório(a)	Opção que indica que a opção de característica é necessária para concluir o pedido.
Padrão	A opção que indica esta opção de característica é a opção padrão.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Pacote de oferta de produto com especificações do produto

Gestão de catálogo de produtos oferece suporte ao agrupamento de ofertas de produtos que têm especificações de produto associadas ou hierarquias de especificação em qualquer nível do pacote.

Pacotes de ofertas de produtos compatíveis

Como administrador ou gerente do catálogo de produtos, você pode criar uma oferta de pacote para as seguintes combinações de oferta de produto:

- Uma oferta de nível superior com várias ofertas em vários níveis, mas sem referência de especificação de produto em nenhum nível.
- Uma oferta de nível superior com várias ofertas em vários níveis que pode ter uma referência de especificação de produto em qualquer nível.
- Uma oferta de nível superior com dois ou três níveis de aninhamento, em que a oferta de produto em nível folha faz referência a uma hierarquia de especificação.

Quando pacotes de oferta que têm uma referência de especificação em diferentes níveis são adicionados a uma cotação ou a um pedido, as linhas de transação apropriadas são geradas com referências de especificação e referências de oferta de produto. Se a execução for feita em ServiceNow Gestão de pedidos, os pedidos de domínio aplicáveis são gerados e registros de produtos vendidos e inventário de produtos são criados ou atualizados.

Caraterísticas herdadas das especificações do produto

Quando você criar uma oferta de produto e fazer referência a uma hierarquia de especificação de produto, você pode selecionar uma opção chamada **Copiar características de especificação secundária** . Quando você seleciona esta opção, a oferta de produto herda todas as características da especificação ou da hierarquia de especificação. Por exemplo, se uma oferta de produto tiver uma especificação de produto associada, as características serão herdadas das especificações secundárias, além da especificação primária. Os atributos da especificação primária são sempre herdados pela oferta do produto.

Você também pode fazer o seguinte ao criar uma oferta de produto de pacote:

- Adicione outras características à oferta, como atributos para aprimoramento de pedido, além das características herdadas da especificação.
- Exclua características de oferta de produto que foram herdadas da especificação.

Tradução automática

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

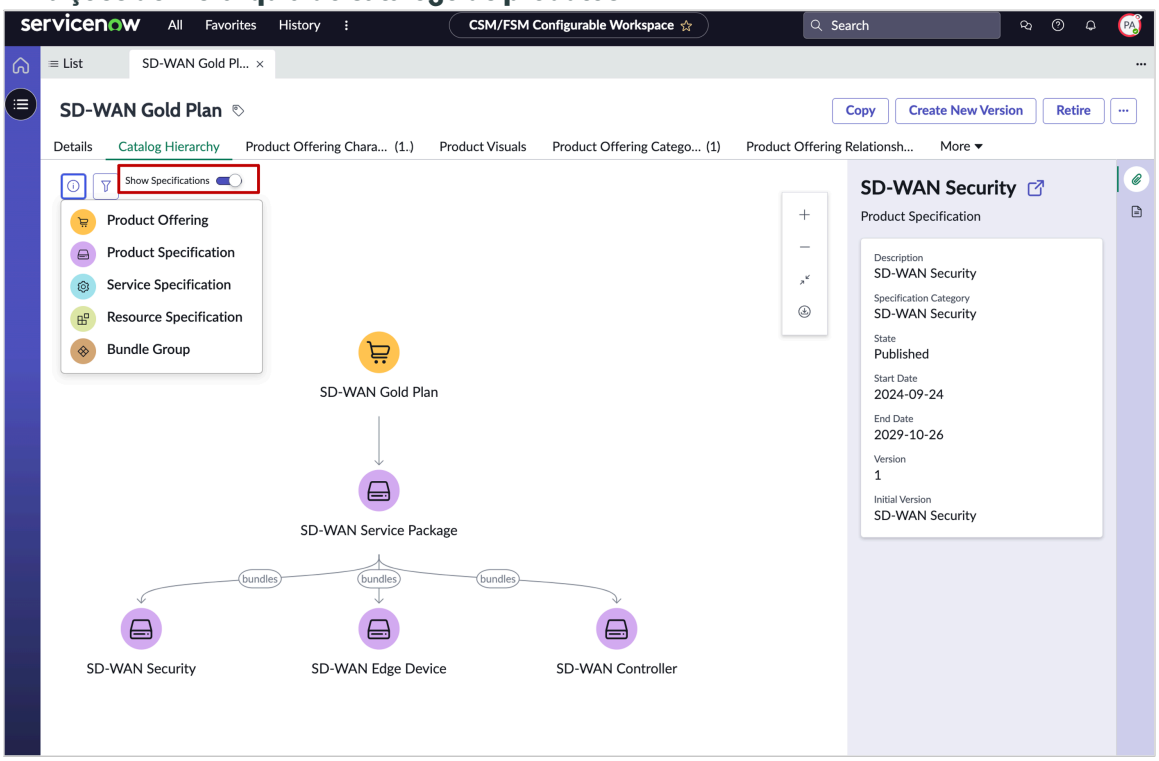
Para saber mais sobre as ofertas de produtos, consulte Criar ofertas de produtos.

Visualização da hierarquia do catálogo de produtos

Como administrador ou gerente do catálogo de produtos, você pode exibir a hierarquia completa de uma oferta de produto e todas as especificações associadas (produto, serviço e recurso). Use essas exibições para verificar se todas as entidades foram definidas e associadas corretamente.

Para ofertas de produto que têm especificações associadas, você pode alternar a exibição hierárquica da oferta de produto para mostrar sua hierarquia de especificação. A exibição de especificação hierárquica mostra os serviços que permitem que o produto seja realizado e os recursos necessários para entregar esses serviços. Esta exibição ajuda a visualizar diferentes aspectos de uma oferta de produto para validar o produto e determinar se os serviços e recursos de suporte são projetados conforme necessário. A hierarquia também destaca todos os relacionamentos entre especificações.

Exibições de hierarquia do catálogo de produtos



Para exibir a hierarquia do catálogo de produtos no Espaço configurável do CSM Na exibição de lista, navegue até **Ofertas** > **Ofertas de produtos**. Selecione uma oferta de produto e selecione a guia Hierarquia de catálogo. Use **Mostrar especificação** alterne para alternar entre a oferta de produto e as exibições hierárquicas de especificação.

A legenda de alternância identifica a oferta de produto e os ícones de especificação exibidos na visualização. Semelhante à seleção de nós de especificação, quando você seleciona qualquer nó de oferta de produto, o painel lateral exibe os detalhes de alto nível da oferta de produto. Você pode usar o filtro para selecionar um nó e exibir a hierarquia sob o nó em vez de toda a árvore.

Configuração da qualificação da oferta de produto

Você pode filtrar o catálogo de produtos, as categorias de oferta e as ofertas de produtos dinamicamente para exibir somente o catálogo, as categorias e as ofertas apropriados 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.

os quais um cliente está qualificado. Seus agentes veem essas informações filtradas do produto quando criam oportunidades, cotações e pedidos.

Visão geral da qualificação da oferta do produto

Como administrador ou gerente do catálogo de produtos, você cria as regras de negócios que filtram os catálogos de produtos, as categorias de oferta e as ofertas de produtos para exibir somente os produtos qualificados para os clientes quando os agentes estão criando cotações ou pedidos. Filtrar os produtos ajuda os agentes a vender os produtos corretos para os clientes. Os filtros são baseados em regras de decisão que você define nas seguintes matrizes de qualificação de produto:

- **Qualificação do catálogo de ofertas de produtos** : Defina as regras de qualificação a serem aplicadas aos catálogos de oferta de produtos. Por exemplo, você pode usar essa matriz para filtrar catálogos de vendas com base no local do cliente, como país, estado ou cidade.
- **Qualificação da categoria de oferta de produto** : Defina as regras de qualificação a serem aplicadas às categorias de oferta de produto.
- **Qualificação da oferta de produto** : Defina as regras de qualificação a serem aplicadas às ofertas de produtos.

Essas matrizes são estruturas para definir as condições e as variáveis de contexto que controlam os catálogos, as categorias de produto e as ofertas de produto exibidas. Você pode usar variáveis de contexto definidas pelo sistema fornecidas com Gestão de catálogo de produtos e. Pricing Management ou você pode trabalhar com seu administrador para desenvolver suas próprias variáveis de contexto personalizadas, como segmento de marketing ou canal de vendas, a serem usadas nas matrizes de qualificação.

Tarefas de configuração

Conclua as tarefas a seguir para configurar matrizes de qualificação do produto.

Tarefas de configuração de qualificação do produto

Tarefa	Descrição	Função
Crie uma variável de contexto personalizada (se necessário)	Revise as variáveis de contexto personalizadas existentes e definidas pelo sistema. Se necessário, adicione uma nova variável de contexto mapeie a variável do cliente para uma entidade de transação .	Administrador
Crie um filtro de entidade de regra	Defina os filtros de qualificação para uma entidade de produto.	Administrador ou gerente do catálogo de produtos
Defina regras de qualificação do produto em uma matriz de qualificação do produto	Defina as regras de qualificação na tabela de decisão de uma matriz de qualificação de produto.	Administrador ou gerente do catálogo de produtos

Crie um filtro de entidade de regra

Crie um filtro de regra para a entidade do produto a ser usada em uma matriz de qualificação do produto. O filtro de regra define como a regra é aplicada, por exemplo, a um catálogo de produtos, categoria ou oferta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Determine a entidade à qual o filtro se aplica, por exemplo, um catálogo de produtos, uma categoria ou uma oferta de produto específica.

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto** > **Filtro de entidade de regra**.
3. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos.

Filtro de entidade de regra

Campo	Descrição
Nome do Filtro	Nome do filtro, por exemplo Ofertas não qualificadas para CA .
Entidade	Entidade do produto para a regra: ○ Catálogo de produtos ○ Categoria de oferta de produtos ○ Oferta de produto
Tipo de filtro	Tipo de filtro a ser aplicado: ○ Estático: Use uma lista específica para filtrar a entidade do produto. ○ Dinâmico: Defina as condições para filtrar a entidade.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do filtro.
Catálogos, categorias ou ofertas de produtos	O catálogo de produtos, a categoria ou a oferta a ser filtrada, com base em **Entidade** selecionado. Este campo aparece somente quando Estático é selecionado como **Tipo de filtro** .
Condição	Condição a ser usada para filtrar a entidade. Use **Definir condições** construtor para especificar as condições. Este campo aparece somente quando Dinâmico é selecionado como **Tipo de filtro** .

4. Selecione **Save** (Salvar).
   O filtro de regra agora pode ser usado em uma matriz de qualificação de produto.

Defina regras de qualificação do produto em uma matriz de qualificação do produto

Defina regras de qualificação do produto usando a Qualificação do catálogo de ofertas de produtos, Qualificação da categoria de oferta de produto ou Matriz de qualificação da oferta 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.

Antes de Iniciar

Crie os filtros de entidade de regra e definir qualquer novo variáveis de contexto personalizadas necessário para definir as regras de qualificação.

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao definir regras de qualificação, considere os dois modos para determinar a qualificação:

- Não qualificado: Determine todos os catálogos, categorias e ofertas de produtos que são considerados não qualificados por padrão e defina suas regras de qualificação conforme necessário.
- Qualificado: Determine todos os catálogos, categorias e ofertas de produtos considerados qualificados por padrão e defina suas regras de inqualificação conforme necessário.

Use **Resultado padrão** campo na tabela de decisão da matriz de qualificação do produto para controlar o modo padrão.

A versão de novembro de 2024 fornece a versão 2 das matrizes de qualificação do produto, que agora oferecem suporte a regras de qualificação com base nos atributos da linha de transação. Você também pode usar variáveis de contexto do local de serviço para definir regras de qualificação do produto para locais de serviço: Cidade do serviço, Estado do serviço, País do serviço e CEP do serviço.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto** > **Matrizes de regra**.
3. Selecione a matriz de qualificação do produto para a regra a ser definida.
   - Para definir as regras de qualificação para um catálogo de produtos, selecione a Matriz de qualificação do catálogo de produtos.
   - Para definir as regras de qualificação para uma categoria de produto, selecione a Matriz de qualificação da categoria de produto.
   - Para definir as regras de qualificação para uma oferta de produto, selecione a Matriz de qualificação da oferta de produto.
4. Selecione **Editar regra** .
   A Tabela de decisão da matriz de qualificação selecionada é aberta em Workflow Studio e mostram as entradas e a tabela de decisão para definir as condições que controlam a qualificação.
5. Na tabela de decisão, defina a regra para controlar a qualificação.
   a. Em **Resultado padrão** Campo da seção Condição, revise o modo de qualificação que está sendo usado e atualize-o, se necessário.
   b. Selecione **Adicionar nova linha de decisão** .
   c. Na linha, selecione a coluna para a entrada (variável de contexto) a ser aplicada, como Estado de faturamento ou Conta.
   d. Em **Ativo** , defina o valor como verdadeiro.
   e. Na seção Resultados, em **Regras de qualificação** , selecione o estado de qualificação a ser aplicado, por exemplo, Inqualificado ou Qualificado.
   f. Em **Filtro de entidade de regra** , selecione o filtro a ser aplicado.

Tradução automática

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

6. Selecione **Save** (Salvar).
   Revise **Status de validação** e. **Mensagens de validação** colunas para ver se você não tem entradas obrigatórias, saídas ou outras informações. Em caso afirmativo, insira as informações apropriadas e selecione **Salvar** .
   A entidade de produto filtrada (catálogo de produtos, categoria ou oferta) é exibida ou oculta para agentes de vendas e pedidos, dependendo do filtro.

Use pontos de extensão na qualificação do produto

Use pontos de extensão para chamar scripts personalizados de fontes externas que controlam a lógica de qualificação do produto usada no Gestão de vendas e pedidos(SOM).

Para acessar os pontos de extensão disponíveis, navegue até **Tudo** > **Pontos de Extensão com Script** E na lista Pontos de extensão, selecione o ponto de extensão desejado para exibi-lo.

Pontos de extensão de qualificação do produto

Ponto de extensão	Descrição
`sn_prd_pm.EligibilityRulesExtensionPoint`	Ponto de extensão para definir métodos de qualificação para catálogos de produtos, categorias e ofertas.

Exportando e importando entidades do catálogo de produtos

Como administrador do catálogo de produtos, você pode exportar e importar entidades do catálogo de produtos entre ServiceNow instâncias. Por exemplo, você pode promover entidades de catálogo de uma instância de não produção para uma instância de produção. Cada processo envolve um conjunto separado de etapas.

Gerenciar entidades do catálogo de produtos

A primeira etapa antes de exportar entidades do catálogo de produtos é adicionar o. **Código** valores de campo para entidades do catálogo de produtos. . **Código** o valor do campo é usado pelo sistema para determinar se uma entidade deve ser inserida ou atualizada na instância de destino.

Em seguida, você escolhe as entidades do catálogo de produtos a serem exportadas e executa o processo de exportação.

Depois de exportar as entidades do catálogo de produtos, determinadas entidades de base devem ser importadas primeiro para a instância de destino, como características, opções de características, modelo e UOM (Unidade de medida), já que são referenciadas por ofertas de produto, especificações de produto e especificações de serviço. Por esse motivo, importe determinadas entidades do catálogo de produtos para sua instância de destino na seguinte ordem:

1. Importe as entidades base exportadas.
2. Importe o catálogo de ofertas de produtos se estiver exportando ofertas de produtos.
3. Importar ofertas de produtos e especificações de produto.

Processo de exportação e importação

Siga estas etapas para exportar e importar entidades do catálogo de produtos.

Tradução automática

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

Exportar e importar etapas do catálogo de produtos

Etapa	Descrição
Adicione valores de campo Código às entidades do catálogo	Adicione **Código** valores de campo para as principais entidades do catálogo de produtos em suas instâncias de origem e de destino.
Exporte entidades do catálogo de produtos	Exporte entidades do catálogo de produtos de uma instância para outra. As entidades são exportadas como JSON e baixadas para o diretório de download local.
Exibir status do trabalho de exportação	Verifique o estado do trabalho de exportação.
Importar entidades do catálogo de produtos	Importe entidades de produto exportadas como arquivos JSON para outra instância.
Exibir status do trabalho de importação	Verifique o estado do trabalho de importação.

Adicione valores de campo Código às entidades do catálogo

Adicione **Código** valores de campo para as entidades principais do catálogo de produtos. O sistema usa este campo como uma forma de identificar entidades do catálogo exclusivamente e determinar se **Código** os valores de campo para uma entidade de catálogo de exportação devem ser inseridos ou atualizados na instância de destino.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Código** os valores das entidades do catálogo de produtos são valores alfanuméricos atribuídos pelo sistema com base no nome da entidade do catálogo, como o nome de uma oferta de produto. . **Código** os valores de campo das entidades do catálogo principal estão vazios, execute determinados trabalhos agendados sob demanda e corrija scripts para adicionar o. **Código** valores de campo para as entidades principais do catálogo de produtos.

Os trabalhos agendados e os scripts de correção adicionam o. **Código** valores de campo para as entidades do catálogo.

Procedimento

1. Na instância de origem, navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados** e faça o seguinte:

   a. No filtro, insira `A aplicação é Gestão de catálogo de produtos Core` e selecione **Executar** .
   Uma lista de trabalhos para Gestão de catálogo de produtos Core é exibida.

   b. Execute cada um dos trabalhos a seguir na ordem listada abaixo (selecione o trabalho e selecione **Executar agora**).
   - **Migrar valores de caracteres de produção para opções de caracteres**
   - **Programar trabalho para modificar o campo de código em registros de características que contêm caracteres especiais**
   - **Programar trabalho para preencher o campo de código nas entidades 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.

- **Programar trabalho para preencher o campo de nome nas características da oferta de produto**
- **Programar trabalho com script de upgrade para preencher o código**

2. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.

   a. No filtro, insira `*código` para exibir a lista de scripts de correção aplicáveis.

   b. Execute cada um dos scripts de correção a seguir (selecione o script e selecione **Executar script de correção**).

   - **Preencher o campo de código** - Para a aplicação Core da Gestão de catálogo de produtos
   - **Preencher o campo de código** - Para aplicação Gestão de compatibilidade
   - **Preencher o campo de código** - Para Propagação de atributo
   - **Preencha a regra de decomposição do campo de código** - Para a aplicação Gestão de pedidos

   Esses scripts podem ser executados em qualquer ordem.

3. Repita as etapas 1 a 2 na instância de destino.

Resultado
Seu administrador do catálogo de produtos pode exportar entidades do catálogo de produtos da instância de origem e importá-las para a instância de destino.

Exporte entidades do catálogo de produtos

Exporte entidades do catálogo de produtos como um arquivo JSON e salve o arquivo no diretório de download local para que ele possa ser importado para outro ServiceNow instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: Product_catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exportar entidades do catálogo em qualquer sequência, mas deve importá-las para uma instância de destino em uma determinada ordem. Primeiro, importe entidades de base (características e opções de característica, modelo e unidade de medida), seguidas pelo catálogo de produtos, ofertas de produtos e especificações do produto.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Exportar** > **Exportar entidades**.
   A lista Entidades de exportação mostra os trabalhos de exportação anteriores.
3. Selecione para iniciar um trabalho de exportação **Hierarquia de exportação** .
   . **Exportação de catálogo** o formulário é aberto no **IU de exportação** guia.
4. Em **Tipo de entidade** , selecione a entidade do catálogo de produtos a ser exportada da sua instância de origem.
   As entidades do catálogo de produtos 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.

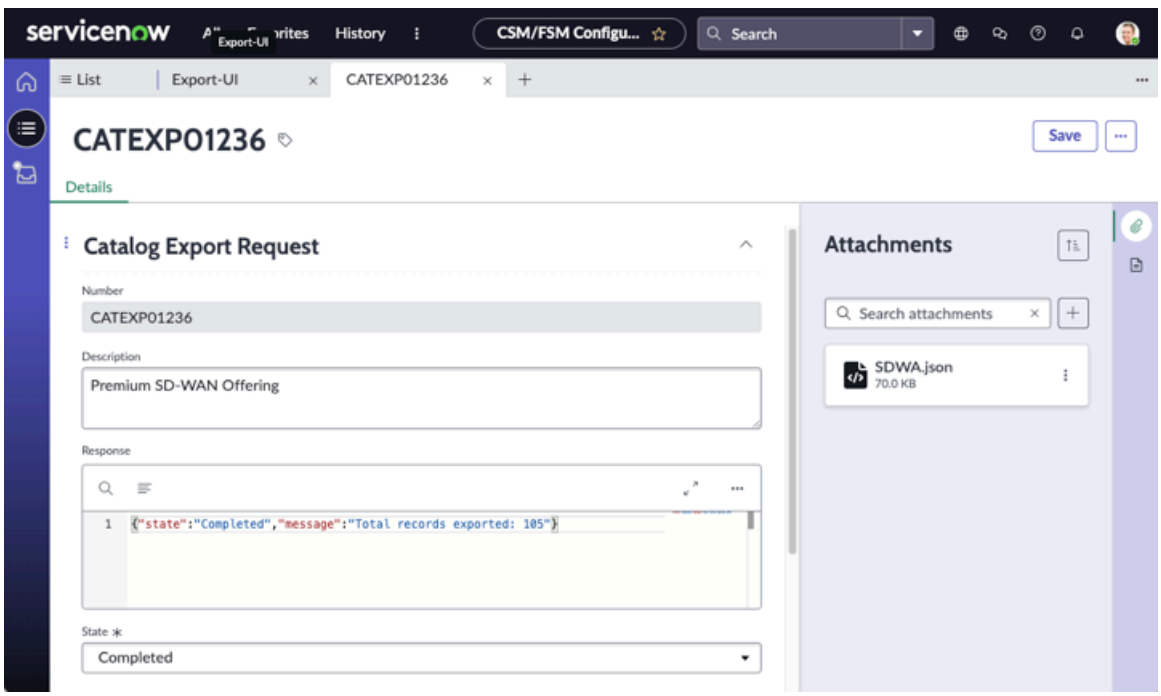
- Catálogo de ofertas de produtos
- Unidade de Medida
- Modelo
- Especificação de produto
- Especificação de serviço
- Especificação de recurso
- Oferta de produto - As características da oferta do produto, incluindo hierarquias de características complexas, especificações relacionadas e valores de canal de distribuição, também são exportadas com uma oferta.

Nota: Durante a exportação, observe o seguinte:

- As entidades com controle de versão podem ser exportadas em qualquer ordem. No entanto, se você tiver muitas entidades com controle de versão que precisam ser exportadas, a versão mais baixa da entidade deverá ser exportada antes que as versões superiores da entidade sejam exportadas.
- As especificações referenciadas também são exportadas. Por exemplo, quando um mapeamento de atributo é exportado, a especificação de serviço de destino nesse mapeamento também é exportada.
- Exceções e erros são capturados quando os plug-ins obrigatórios não estão instalados, para ajudar a identificar problemas com menus suspensos que não são preenchidos com entidades de catálogo.

5. Selecione os itens que você deseja exportar e selecione **Exportação** .
6. Dê ao trabalho de exportação um nome e uma descrição de arquivo e selecione **Enviar** .
   O processo de exportação começa e uma mensagem exibe o ID de exportação do catálogo.
7. Localize e exiba o arquivo JSON exportado atualizando o. **Exportar entidades** e selecionando o trabalho de exportação.

   O arquivo exportado aparece em **Anexos** 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.

8. Selecione o anexo para baixar o arquivo exportado.
   O arquivo é baixado como um arquivo JSON e salvo no diretório de download local.

O que Fazer Depois

- Importar entidades do catálogo de produtos
- Exibir status do trabalho de exportação

Exibir status do trabalho de exportação

Verifique o status de um trabalho de exportação para catálogo de produtos ou entidades de preços para ver se ele está em andamento ou concluído.

Antes de Iniciar

Função necessária: Product_catalog_admin para entidades do catálogo, sn_csm_pricing_pricing_priclist_administrator para entidades de preço

Procedimento

1. Em **Espaço configurável do CSM** . selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Exportar** > **Exportar catálogo**.
   . **Catálogo de exportação** a lista mostra o status dos trabalhos de exportação.
3. Em **Estado** para o trabalho de exportação, exiba o status.

O que Fazer Depois

Se o trabalho de exportação estiver concluído, importe as entidades do catálogo de produtos ou importe as entidades de preço para sua instância de destino.

Importar entidades do catálogo de produtos

Importe entidades do catálogo de produtos usando ServiceNow Função de importação da plataforma.

Antes de Iniciar

Função necessária: Product_catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Determinadas entidades do catálogo de produtos são importadas para sua instância de destino na seguinte ordem:

- Importe as entidades base exportadas.
- Importe o catálogo de ofertas de produtos se estiver exportando ofertas de produtos.
- Importar ofertas de produtos e especificações de produto.

Procedimento

1. Vá para a instância de destino para a qual você deseja importar os dados.
2. Navegar até **Tudo** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Importação do catálogo** > **Importar**.
   A janela Fonte de dados de importação do catálogo é aberta.
3. Se a mensagem a seguir for exibida, selecione o link para mudar o escopo da aplicação para Gestão de catálogo de produtos.

4. Anexe o arquivo JSON selecionando **Anexos** (ícone).

Tradução automática

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

5. Selecione **Escolha o arquivo** e selecione o arquivo que você deseja importar.
   Entidades com controle de versão podem ser importadas em qualquer ordem. No entanto, se você tiver muitas entidades com controle de versão que precisarem ser importadas, a versão mais baixa da entidade deverá ser importada antes das versões superiores da entidade.

   Nota: Ao importar arquivos para uma instância de destino, importe os arquivos em uma determinada ordem, com base no tipo de entidade:

   a. Importe as entidades base exportadas primeiro, por exemplo, características, opções de característica, modelo e unidade de medida (UOM).
   b. Importe o catálogo de ofertas de produtos se estiver exportando ofertas de produtos.
   c. Importe especificações de serviço, especificações do produto e ofertas de produto.

6. Quando o arquivo for carregado, feche a janela Anexos.
7. Em Links relacionados, selecione **Carregar todos os registros** .
   Os dados do arquivo importado são carregados e uma janela de andamento é aberta mostrando o trabalho importado.
8. Selecione **Executar transformação robusta** e selecione **Transformação** botão.
9. Na janela de andamento na seção Próximas etapas, selecione o nome do arquivo importado para exibir os resultados.
   Os dados importados são carregados nas tabelas corretas.
10. Navegue até a exibição da lista de entidades da entidade que você importou para verificar os dados importados.

O que Fazer Depois

- Exibir status do trabalho de exportação
- Exibir status do trabalho de importação

Exibir status do trabalho de importação

Verifique o status de um trabalho de importação para catálogo de produtos ou entidades de preços.

Antes de Iniciar

Função necessária: Product_catalog_admin para entidades de catálogo e sn_csm_pricing_pricing_priclist_administrator para entidades de preço

Procedimento

1. Navegue até o catálogo de produtos ou o módulo de preços.
   - Para verificar entidades do catálogo de produtos, navegue até **Tudo** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Importação do catálogo**.
   - Para verificar entidades de preço, navegue até **Tudo** > **Preços** > **Importar**.
2. Selecione os links em **Links relacionados** para exibir o status do trabalho de importação:
   - Conjuntos de importação - Exiba os conjuntos de importação deste conjunto de dados.
   - Dados carregados - Exiba os dados recém-importados das entidades do catálogo na tabela Fonte de dados de importação do catálogo [sn_prd_pm_catalog_import_data_source] ou para entidades de preço

Tradução automática

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

nas tabelas de preparação Fonte de dados de importação de preços [sn_csm_pricing_import_data_source] ou sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source.

- Executar transformação robusta - Transforma um conjunto de importação carregado usando uma transformação robusta.
- Log de importação - Abre o log de importação.

Cache em Gestão de catálogo de produtos

. Gestão de catálogo de produtos o aplicativo usa cache para melhorar o desempenho da interface do usuário quando os agentes acessam catálogos de produtos e ofertas de produtos por meio do configurador de produtos.

Visão geral

O catálogo de ofertas de produtos e as ofertas de produtos configuráveis têm estruturas hierárquicas que exigem recuperação frequente do banco de dados quando são usadas. Para melhorar o desempenho, essas estruturas hierárquicas são armazenadas em cache quando você publica esses recursos.

Como administrador ou gerente do catálogo de produtos, ao fazer as seguintes mudanças em uma oferta de produto publicada ou no catálogo de oferta de produto, você deve atualizar o cache associado para que possa ver imediatamente as mudanças recém-feitas:

- **Unidade de medida** (UOM) em ofertas de produto - Embora as ofertas de produto não possam ser alteradas após a publicação, você pode mudar o padrão **Unidade de medida** . Depois de atualizar a UOM, você deve atualizar o cache da oferta de produto.
- **Mudanças no catálogo de ofertas de produtos** - Se você mudar as hierarquias do catálogo para categoria ou categoria para hierarquia de subcategoria, deverá atualizar o cache do catálogo de ofertas de produtos.

Para obter detalhes sobre como regenerar esses caches, consulte Atualize um cache em Gestão de catálogo de produtos.

Atualize um cache em Gestão de catálogo de produtos

Gere novamente o cache associado a ofertas de produtos ou catálogos de ofertas de produtos após alterar o. **Unidade de medida** em uma oferta de produto ou hierarquias relacionadas a categoria em um catálogo de ofertas de produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_admin, sn_prd_pm.product-catalog_manager ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o registro que você atualizou.

Mudança de recurso	Navegar até
Unidade de medida (UOM) para uma oferta de produto	**a.** Navegar até **Tudo** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Oferta de produtos**. **b.** Selecione o registro de oferta de produto que você acabou de atualizar.

Tradução automática

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

Mudança de recurso	Navegar até
Mudanças no catálogo de ofertas de produtos ○ Catálogo para categoria ○ Subcategoria para subcategoria	**a.** Navegar até **Tudo** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Catálogos das ofertas dos produtos**. **b.** Selecione o registro do catálogo de oferta de produto que você acabou de atualizar.

2. Clique com o botão direito do mouse em **Ações adicionais** no cabeçalho do registro e selecione **Gerar JSON de configuração novamente** .
   O sistema atualiza imediatamente o cache associado à oferta de produto ou ao catálogo de ofertas de produto. Em seguida, você pode exibir as mudanças feitas no **Unidade de medida** em uma oferta de produto ou no catálogo de ofertas de produtos.

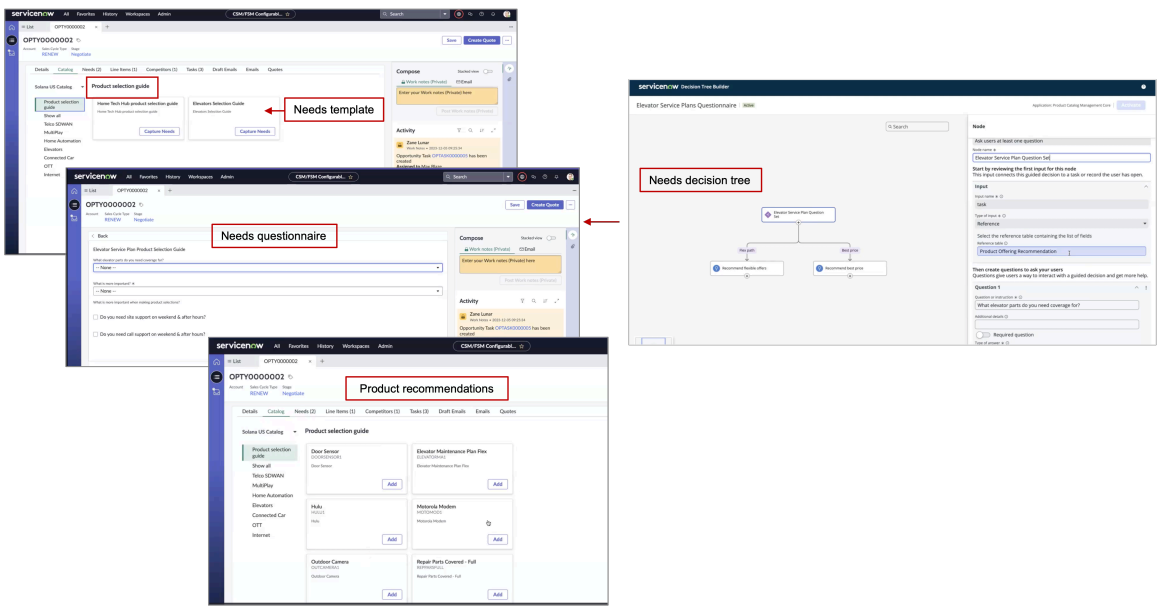
Configurar precisa de análise

Como administrador do catálogo de produtos, você pode criar modelos de necessidades, que são questionários que os agentes usam para encontrar ofertas de produtos para adicionar a um lead ou oportunidade. Os questionários funcionam como guias de seleção de produto. Quando os agentes preenchem um questionário com base na entrada do cliente, eles recebem recomendações de produtos que podem ser adicionadas a um lead ou oportunidade.

Visão geral da análise de necessidades

Quando os agentes criam um lead no Gestão de leads ou uma oportunidade no Gestão de oportunidades um guia de seleção de produto é exibido no catálogo de produtos. O guia de seleção de produto lista os modelos Precisa que os agentes podem escolher para obter recomendações de oferta de produto.

Elementos da análise de necessidades



Modelo de necessidades

Os guias de seleção de produtos associados ao catálogo de produtos exibem um ou mais modelos de necessidades. Cada modelo Precisa é um questionário que tem um conjunto de perguntas

Tradução automática

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

guiadas que os agentes respondem para obter recomendações de produtos para um cliente. Cada modelo está associado a uma árvore de decisão Precisa.

Árvore de decisão necessária

Um processo de decisão guiado de várias etapas que apresenta uma série de perguntas ao agente. Você usa o Construtor de árvore de decisão para criar e criar a árvore de decisão.A árvore de decisão define os nós de pergunta, as respostas esperadas, os pontos de conexão, a lógica de decisão e a orientação para caminhos de decisão no questionário.

Recomendações de produtos

As ofertas de produto sugeridas para uma oportunidade ou lead, com base nos resultados do questionário de necessidades.

Trabalhar com árvores de decisão

Você configura árvores de decisão adicionando nós, definindo caminhos e anexando orientações em Criador de fluxogramas de decisão. Esta ferramenta é uma tela para diagramar os elementos básicos em uma árvore de decisão, como os nós de pergunta e os caminhos de decisão. A análise de necessidades fornece uma orientação padrão, a Orientação de recomendação de oferta de produto, que faz referência às informações da tabela Recomendação de oferta baseada em necessidades [sn_prd_pm_product_offering_recommendation] conforme você cria os nós de pergunta e as orientações na árvore de decisão.

Antes de criar árvores de decisão para modelos de necessidades, revise como as árvores de decisão funcionam:

- Árvores de decisão na Decisão assistida - Aprenda os elementos básicos de uma árvore de decisão, como tipos de nó, entradas de vinculação em nós e caminhos da árvore de decisão.
- Configuração de exemplo de uma árvore de decisão - Revisar um exemplo de árvore de decisão, incluindo preparações para criar uma árvore de decisão, para entender a configuração de ponta a ponta de uma árvore de decisão.
- Tipos de resposta para perguntas - Saiba mais sobre os vários tipos de respostas a perguntas, como Escolha, Data ou Inteiros.

Configurar análise de necessidades

Siga estas etapas para configurar a análise de necessidades:

1. Crie uma recomendação de oferta de produto baseada em necessidades.
2. Crie uma árvore de decisão para um modelo Precisa.
3. Crie uma árvore de decisão Precisa.
4. Crie um modelo Precisa e defina o relacionamento do catálogo.

Crie uma recomendação de oferta de produto baseada em necessidades

Defina a oferta de produto a ser usada como uma recomendação de produto para um modelo Precisa.

Antes de Iniciar
As ofertas de produtos devem ser definidas e publicadas antes de serem definidas como uma recomendação de produto.

Função necessária: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin, admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Necessidades** > **Recomendação de oferta baseada em necessidades** e selecione **Novo** .
   No formulário, preencha os campos:

Criar novo formulário de recomendação de oferta baseada em necessidades

Campo	Descrição
Nome	Nome da oferta recomendada exibida para o agente. Por exemplo: Recomendar o pacote de serviços Flex ou Recomendar Quad Play.
Descrição	Breve descrição da recomendação. Por exemplo: Recomendar ofertas flexíveis com base nas necessidades do cliente.
Oferta de produtos	Oferta de produto a ser recomendada.

3. Selecione **Save** (Salvar).
   A oferta de produto selecionada está disponível como uma recomendação de oferta de produto e pode ser selecionada como um nó de orientação em uma árvore de decisão Precisa.

O que Fazer Depois

Crie uma árvore de decisão para um modelo Precisa.

Crie uma árvore de decisão para um modelo Precisa

Crie uma árvore de decisão que defina as perguntas que os agentes respondem para determinar as necessidades do cliente e obter recomendações de produtos.

Antes de Iniciar

Antes de criar árvores de decisão, revise as seguintes informações:

- Árvores de decisão na Decisão assistida - Familiarize-se com os elementos básicos de uma árvore de decisão e como eles funcionam, como tipos de nó, entradas de vinculação em nós e caminhos da árvore de decisão.
- Configuração de exemplo de uma árvore de decisão - Percorra um exemplo de árvore de decisão, incluindo preparações para criar uma árvore de decisão, para entender a configuração de ponta a ponta de uma árvore de decisão.
- Tipos de resposta para perguntas - Saiba mais sobre os vários tipos de respostas, como Escolha, Data ou Inteiros.

Função necessária: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Necessidades** > **Árvore de decisão** e selecione **Novo** .
3. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Criar nova árvore de decisão

Campo	Descrição
Nome	Nome da árvore de decisão.
Rótulo da ação	Rótulo da árvore de decisão exibida no cartão de modelo Precisa no guia de seleção de produto.
Descrição	Breve descrição da árvore de decisão. A descrição é exibida no cartão do modelo Precisa no guia de seleção de produto.
Título	Nome da árvore de decisão no cartão de modelo Precisa no guia de seleção de produto.
Mostrar o botão Ignorar	Opção que mostra ou oculta o. **Ignorar** botão que cancela o fluxo de uma árvore de decisão durante a oportunidade ou a criação de lead. Este campo está habilitado por padrão.

4. Selecione **Salvar**
   Uma árvore de decisão é criada com o nome especificado em **Nome** campo.

O que Fazer Depois

Crie uma árvore de decisão Precisa usando Criador de fluxogramas de decisão.

Crie uma árvore de decisão Precisa

Defina os nós de pergunta da árvore de decisão, os caminhos de decisão e a orientação para cada caminho de decisão usando Criador de fluxogramas de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar sua árvore de decisão, por exemplo, depois de adicionar um nó de decisão ou um caminho, você salva e fecha o registro da árvore de decisão. Para continuar trabalhando na árvore, navegue até a lista de árvores de decisão, selecione o registro da árvore de decisão e abra-o no Construtor de árvore de decisão, conforme descrito nas etapas 1 a 3 deste procedimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Necessidades** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Aberto no Builder** .
4. No Construtor de árvore de decisão, defina o nó inicial:
   a. Selecione **Novo nó**
   b. Em **Nome do nó** , insira um nome para o nó inicial.
   c. Em **Tabela de referência** Selecione a tabela Recomendação de oferta 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.

d. Insira a pergunta para o agente responder.
Você pode tornar a pergunta obrigatória selecionando **Pergunta obrigatória** e insira mais detalhes em **Detalhes adicionais** campo.

e. Selecione o tipo de resposta para sua pergunta.
Para obter uma descrição dos tipos de resposta, consulte Tipos de resposta para perguntas .

f. Opcional: Adicione mais perguntas.

g. Selecione **Salve e feche.**

5. Continue criando sua árvore de decisão no Construtor de árvore de decisão.

Opção	Etapas
Determine o próximo nó exibido em uma árvore de decisão	Configure um caminho para definir as condições para quando a próxima pergunta for exibida em uma árvore de decisão.
Adicione um conjunto de acompanhamento de perguntas ou instruções em uma árvore de decisão	Configure um nó de pergunta para adicionar perguntas ou instruções de acompanhamento. Uma resposta a essas perguntas leva a uma orientação ou a um conjunto adicional de perguntas.
Adicione um nó de orientação para o questionário de recomendação de produto	Configure um nó de orientação, que identifica a recomendação de produto exibida depois que os agentes respondem às perguntas. O nó de orientação é o nó folha de uma árvore. **a.** Selecione o ícone Adicionar caminho em um nó. **b.** Selecione **Adicionar nó** . **c.** No pop-up, selecione **Propor uma orientação como o resultado** e selecione **Continuar** . **d.** Insira um nome para o nó. **e.** Em **Orientação** , selecione Recomendação de oferta de produto. **f.** Em **Defina entradas de campo para passar dados para esta orientação** selecione a recomendação de produto a ser exibida. **g.** Selecione **Salvar e fechar**.
Ativar uma árvore de decisão	Quando sua árvore de decisão estiver concluída, selecione **Ativar** No Construtor de árvore de decisão, que valida sua árvore. Se não houver erros, selecione **Ativar agora** na caixa de diálogo da mensagem de confirmação. O status da árvore de decisão muda para ativo.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Crie um modelo Precisa e defina o relacionamento do catálogo.

Crie um modelo Precisa e defina o relacionamento do catálogo

Defina um modelo Precisa para uma árvore de decisão e associe o modelo ao catálogo de produtos ao qual ele pertence.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Necessidades** > **Modelo necessário** e selecione **Novo** .
   No formulário, preencha os campos.

Novo modelo de necessidades

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema que identifica o modelo de necessidades.
Nome	Nome do modelo Precisa, por exemplo, Guia de seleção de produtos de tecnologia residencial.
Árvore de decisão	Nome da árvore de decisão que tem o questionário para determinar as necessidades do produto do cliente.
Descrição	Breve descrição do modelo Precisa.
Data de início	Data e hora em que o modelo Precisa entra em vigor e está listado no catálogo de seleção de produtos.
Data de término	Data e hora em que o modelo Precisa não está mais efetivo e não está listado no catálogo de seleção de produtos.
Estado	Fase do modelo Precisa: ○ Estado inicial do modelo Precisa. O modelo ainda não foi publicado. ○ Publicado: O modelo foi publicado. Depois que um modelo é publicado, você pode atualizá-lo ou excluí-lo.

3. Selecione **Save** (Salvar).
   A guia Relacionamento Precisa de modelo é aberta. O modelo Precisa também está listado na lista Modelo Precisa.
4. Na guia Requer relacionamento de modelo, defina o relacionamento do catálogo.
   a. Selecione **Novo** , Que abre o formulário Criar novo relacionamento de modelo de necessidades.
   b. Em **Catálogo** , selecione o Catálogo de ofertas de produtos publicado ao qual este modelo Precisa pertence.

Tradução automática

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

c. Selecione **Save** (Salvar).
O nome do catálogo selecionado é listado em **Catálogo** Campo na seção Precisa de relacionamentos de modelo.

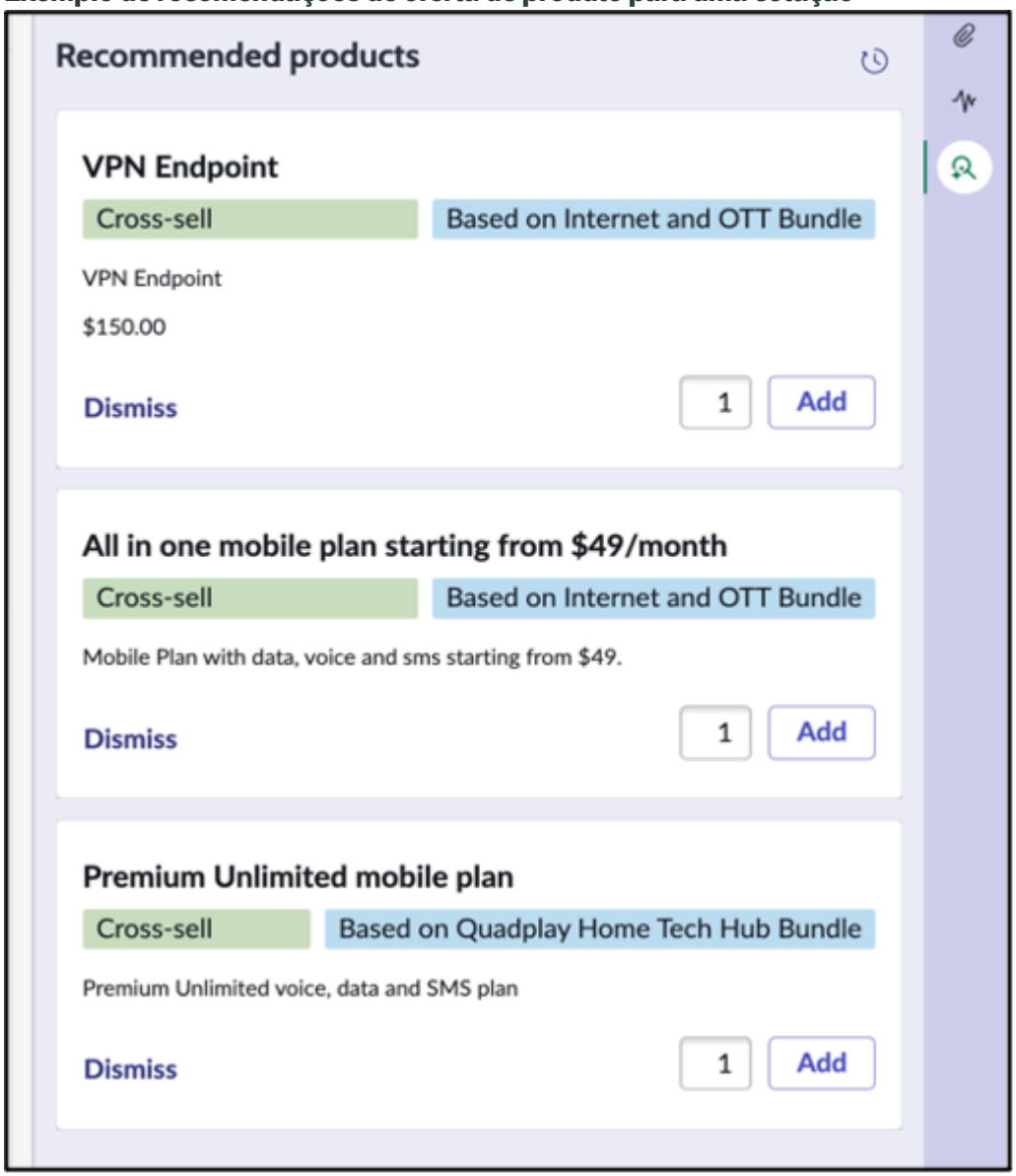
5. Selecione **Publicar** para disponibilizar o catálogo especificado no guia de seleção de produto.

Configurar recomendações de oferta de produto

Como administrador ou gerente do catálogo de produtos, você pode criar recomendações de oferta de produtos que os agentes podem usar para fazer vendas adicionais ou cruzadas de produtos em cotações.

As recomendações de oferta de produtos Forneça aos agentes de vendas produtos relevantes para complementar ou complementar os itens existentes nas cotações. As recomendações são exibidas como cartões no painel lateral contextual do Espaço configurável do CSM quando seus agentes atualizam um rascunho de cotação. As recomendações de oferta de produtos permitem que seus agentes encontrem e adicionem itens relevantes rapidamente às cotações.

Exemplo de recomendações de oferta de produto para uma cotação



Tradução automática

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

Como administrador ou gerente de catálogo, você configura recomendações de produto identificando as ofertas de produto de origem, o tipo de recomendação e o produto recomendado associado. Existem dois tipos de recomendações de produto:

- Venda adicional: Uma versão atualizada ou aprimorada de um produto na cotação.
- Venda cruzada: Um produto relacionado que complementa um produto na cotação.

Para obter detalhes sobre como configurar recomendações de produto, consulte Crie uma recomendação de oferta de produto.

Crie uma recomendação de oferta de produto

Crie recomendações de oferta de produto que podem ser usadas por seus agentes de vendas para fazer vendas adicionais ou cruzadas de produtos em cotações.

Antes de Iniciar

Revise as ofertas de produtos que seus agentes de vendas podem adicionar às cotações e determine os produtos complementares e suplementares que podem ser recomendados para fazer vendas adicionais ou cruzadas de produtos adicionais para esses produtos. As ofertas de produto de origem e também as ofertas de produto recomendadas devem ser publicadas no catálogo de produtos.

Função necessária: Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin, administrador

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Recomendações** > **Recomendações de oferta de produto** e selecione **Novo** . Preencha o formulário.

Criar nova recomendação de oferta de produto

Campo	Descrição
Oferta de produto de origem	Produto para o qual uma oferta de produto recomendada deve ser definida. O produto de origem pode ser um produto simples ou complexo. Selecione na lista de ofertas de produtos publicadas.
Oferta de produto recomendada	Produto recomendado para a oferta de produto de origem. Selecione na lista de ofertas de produtos publicadas.
Tipo	Opção que indica o tipo de recomendação: ○ Venda adicional: Recomendação para atualizar ou aprimorar o produto de origem, por exemplo, uma versão melhor ou maior de um produto. ○ Venda cruzada: Recomendação para comprar um produto relacionado, mas diferente do produto de origem.
Ativo	Opção que indica que a recomendação está ativa e exibida aos agentes quando eles estão adicionando ou atualizando cotações e itens de linha de cotação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Para desativar a recomendação de oferta de produto, desmarque esta opção.
Ordem	Número que determina a sequência na qual a recomendação é exibida no painel lateral contextual do Espaço configurável do CSM.
Descrição	Breve descrição da recomendação de oferta.

3. Selecione **Save** (Salvar).
   O cartão de recomendação de produto do produto é exibido para seus agentes quando eles estão atualizando uma cotação que tem a oferta de produto de origem para esta recomendação. Para obter mais informações sobre como os agentes de vendas usam recomendações de oferta de produtos, consulte Obtenha recomendações adicionais de ofertas de produtos para cotações.

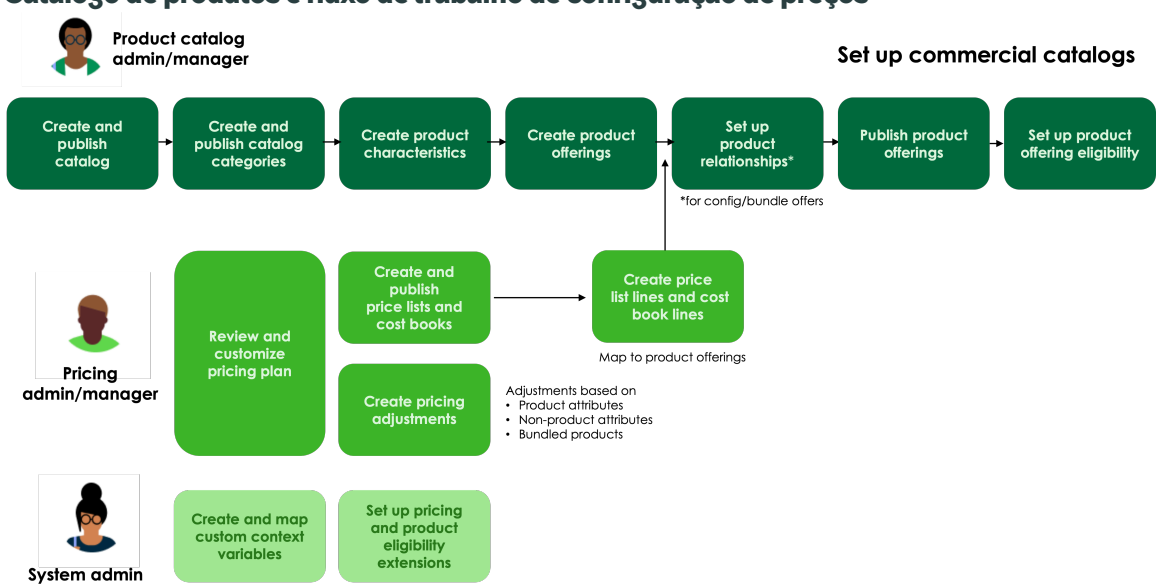
Configurar preços do produto

Use Pricing Management aplicação para criar listas de preços e linhas de lista de preços, definir ajustes de preço e gerenciar outros recursos que controlam os preços das ofertas de produtos. Os preços do produto são usados por seus agentes de vendas e pedidos ao criar oportunidades, cotações e ordens de vendas no Gestão de vendas e pedidos.

Visão geral da configuração de preços

Como administrador de preços ou gerente de preços, você conclui várias tarefas de configuração e trabalha com o administrador do catálogo de produtos e o gerente do catálogo de produtos para configurar os preços de produtos e serviços vendidos por sua organização. O fluxo de trabalho de exemplo a seguir mostra as tarefas de configuração de preços e como elas se encaixam configuração do catálogo de produtos e da oferta de produtos . Você também pode trabalhar com o administrador para estender determinados recursos de preços, como configurar pontos de extensão de preços para acessar informações de preços de fontes externas.

Catálogo de produtos e fluxo de trabalho de configuração de preços



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 partir da versão de maio de 2024 do Gestão de vendas e pedidos aplicações, você pode usar Espaço configurável do CSM para configurar o preço do produto.

Nota: Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso a esses recursos.

Tarefas de configuração para Pricing Management

Tarefa de configuração	Descrição
Instalar Pricing Management	Instale o. Pricing Management aplicação (sn_csm_pricing se você tiver a função de administrador.
Planos de preços configuráveis	Personalize o plano de preços padrão fornecido com Pricing Management. Você pode adicionar, mudar ou excluir a sequência de etapas nas quais os cálculos e ajustes de preços são executados para determinar os preços de oferta de produtos.
Criar e publicar uma lista de preços	Defina uma lista de preços que identifique recursos de preço básicos, como a moeda usada ou a conta do cliente à qual a lista de preços se aplica.
Crie uma linha de lista de preços	Adicione itens de linha a uma lista de preços. Uma linha de lista de preços identifica o preço de lista de uma oferta de produto.
Copie uma lista de preços	Duplique uma lista de preços publicada e suas linhas de lista de preços associadas, ajustes de atributo e tabelas de decisão.
Controle a lista de preços padrão no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho	Especifique as condições que controlam quando uma lista de preços padrão é usada para uma oportunidade, cotação ou pedido usando a Matriz de padrão da lista de preços.
Crie e publique um ajuste de preço baseado em atributo do produto	Defina ajustes de preço com base em determinadas características do produto.
Criar e publicar um livro de custos	Crie um livro de custos que identifique a moeda dos custos unitários definidos para um conjunto de ofertas de produto.
Crie uma linha de livro de custos	Adicione itens de linha a um livro de custos. Uma linha de livro de custos define o custo unitário de uma oferta de produto. Este recurso é usado em Gestão de orçamentos, que usa custos unitários para fornecer margens de custo para produtos em cotações de vendas.
Copiar um livro de custos	Duplique um livro de custos e suas linhas de livro de custos.
Controle o livro de custos padrão no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho	Defina o livro de custos padrão exibido para seus agentes de vendas no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho de um Gestão de vendas e pedidos Usando a Matriz padrão do Livro de custos.
Crie um ajuste de preço de atributo que não seja do produto	Defina ajustes de preço para produtos com base em características que não são do produto, como CEP de envio, local, canal de vendas ou segmento de conta, usando a Matriz de ajuste de preço padrão.
Crie e publique um ajuste de atributo baseado em custo	Defina ajustes de atributo baseados em custo para uma linha de livro de custos ou oferta 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.

Tarefas de configuração para Pricing Management

Tarefa de configuração	Descrição
Crie ajustes de preço para produtos agrupados	Defina os ajustes de preço para ofertas de produto secundário em um produto agrupado usando a Matriz de ajuste de preço do componente de configuração.
Crie uma versão de matriz	Crie uma versão de uma matriz de preços publicada quando precisar atualizar a matriz, por exemplo, para adicionar ou excluir uma variável de contexto usada na matriz de preços.
Definir propriedades para controlar o processamento de preços	Gerencie o processamento de recursos de preço, como como como determinados cálculos de preço são feitos.
Crie uma variável de contexto personalizada	Crie uma variável personalizada que represente um atributo que pode ser usado em uma matriz de preços, por exemplo, para criar um ajuste de atributo que não seja de produto.
Mapeie uma variável de contexto personalizada para uma entidade de transação	Associe uma variável de contexto de preço personalizado a um tipo de entidade de transação específico em Gestão de vendas e pedidos.
Use pontos de extensão em Pricing Management	Aplique pontos de extensão de preços para usar informações de preços de fontes externas ou estender a lógica do mecanismo de preços sobre como os preços de lista ou os ajustes são calculados.
Entidades de preço de exportação e importação	Entidades de preço de exportação e importação entre ServiceNow instâncias. Por exemplo, você pode promover entidades de preço, como listas de preços de uma instância de não produção para uma instância de produção.

Instalar Pricing Management

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Pricing Management:

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Pricing Management.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Gestão de preços (sn_csm_pricing usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

Criar e publicar uma lista de preços

Crie uma lista de preços que defina o preço de produtos e serviços em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar vários tipos de listas de preços para sua organização, como listas de preços baseadas em uma moeda padrão ou listas de preços baseadas em uma conta de cliente específica. A primeira lista de preços que você cria para uma moeda especificada é definida automaticamente como a lista de preços padrão. Ao criar uma lista de preços padrão, a data de início deve ser a data atual ou uma data anterior à data atual. Se você não quiser a lista de preços como padrão, desmarque **Padrão** opção.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Listas de preços.**
3. Selecione **Novo**.
4. Na guia Detalhes, preencha os campos.

Criar Nova Lista de Preços

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema que identifica a lista de preços.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome	Nome da lista de preços.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome da lista de preços. Embora o código seja gerado pelo sistema, você pode editá-lo para representar qualquer código de produto específico do setor.
Moeda	Moeda da lista de preços, por exemplo, USD para dólares americanos.
Conta	Opcional. Conta do cliente à qual esta lista de preços se aplica.
Padrão	Opção para definir esta lista de preços como a lista de preços padrão com a moeda especificada ou para a conta especificada.
Contrato de vendas	Se você estiver usando Gestão de contratos de vendas e um acordo de vendas foram criados por um agente, o número exclusivo atribuído pelo sistema que identifica o acordo de vendas associado a esta lista de preços.
Descrição	Descrição da lista de preços.
Estado	Fase da lista de preços: ○ Estado inicial da lista de preços. As informações ainda estão sendo adicionadas à lista de preços e ainda não foram publicadas no catálogo. ○ Publicado: A lista de preços foi publicada no catálogo. Depois que uma lista de preços é publicada, você pode atualizá-la, excluí-la, descontinuar ou arquivá-la. ○ Descontinuado: A lista de preços foi descontinuada e não está mais ativa. A lista de preços e suas linhas de lista de preços não podem ser atualizadas. ○ Arquivado: A lista de preços foi arquivada e não está mais disponível para uso. **Nota:** Uma lista de preços padrão não pode ser excluída, descontinuada ou arquivada.
Data de início	Data e hora de início em que a lista de preços entra em vigor. Selecione o ícone Calendário para escolher a data e a hora de início e selecione **OK**. **Nota:** Se esta for uma lista de preços padrão, a data de início deve ser a data atual ou uma data anterior à data atual.
Data de término	Data e hora de término da lista de preços. Selecione o ícone Calendário para escolher a data e a hora de término e selecione **OK**. Após a hora de término, a lista de preços não estará mais ativa. **Nota:** Se esta for uma lista de preços padrão, a data de término será ignorada.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   A lista de preços está no estado Rascunho.
6. Selecione **Publicar**.
   O estado da lista de preços muda para Publicado. A guia Linhas da lista de preços é aberta para criar uma linha de lista de preços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Crie uma linha de lista de preços para a lista de preços.

Crie uma linha de lista de preços

Crie uma linha de lista de preços e associe-a a uma oferta de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Listas de preços** e selecione a lista de preços à qual você está adicionando a linha da lista de preços.
3. Na guia Linhas da lista de preços, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Linha da lista de preços

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema para a linha da lista de preços.
Lista de preços	Nome da lista de preços.
Oferta de produtos	Produto ao qual esta lista de preços está associada.
Unidade de Medida	Unidade de medida do produto.
Preço de lista	Preço definido para a oferta de produto, que é o preço total pelo qual um produto ou serviço é vendido, sem quaisquer descontos ou promoções aplicados.
Data de início	Data e hora de início em que a linha da lista de preços entra em vigor. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de início e selecione **OK** .
Data de término	Data e hora de término em que a linha da lista de preços não está mais efetiva. Após esse tempo, a linha da lista de preços não estará mais ativa. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de término e selecione **OK** .
Método de preço	Tipo de preço selecionado quando a oferta de produto foi criada: ○ Recorrente: Taxa de pagamento que ocorre em determinados intervalos. ○ Não recorrente: Taxa de pagamento único.
Periodicidade	Frequência de preços recorrentes: ○ Mensalmente ○ Anualmente

5. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

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

Planos de preços configuráveis

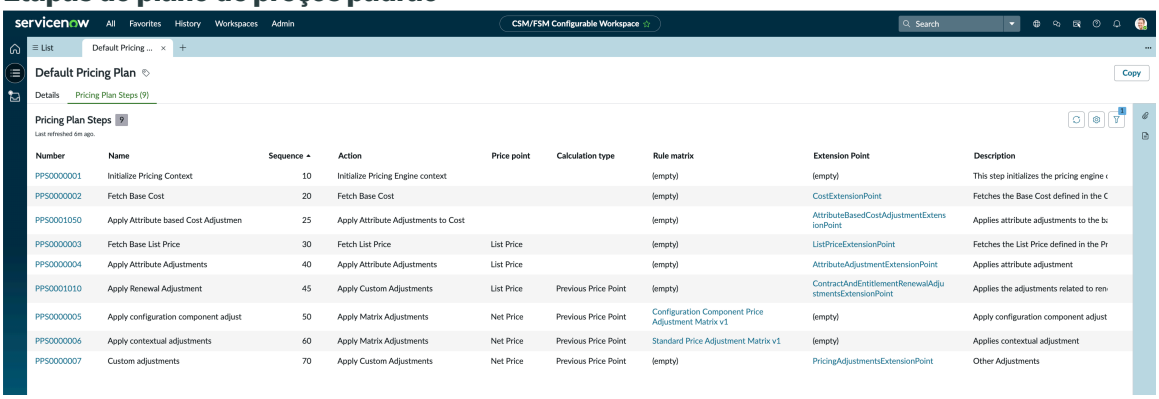
Pricing Management fornece um plano de preços padrão que define a sequência de etapas nas quais os cálculos de preços e os ajustes são aplicados para determinar os preços finais do produto.

Como o plano de preços funciona

O plano de preços padrão é um plano ativo publicado que é implementado automaticamente a partir da versão de novembro de 2024. Você pode usar o plano padrão ou copiar o plano padrão e personalizá-lo adicionando ou alterando as etapas de preço para adaptá-lo à sua organização. Você pode ter apenas um plano de preços ativo por domínio.

Nota: . Pricing Management A versão v13.0 fornece um plano de preços padrão que inclui uma nova etapa, Aplicar ajuste de custo baseado em atributo. Se você estiver usando um plano de preços personalizado de uma versão anterior, revise o plano de preços padrão, que está em um estado Descontinuado após o upgrade para a versão v13.0. Determine se você deseja publicar o plano padrão ou personalizar o plano de preços padrão para suas necessidades e publicar o plano personalizado a ser usado.

Etapas do plano de preços padrão



O plano padrão consiste em etapas de preço básicas nas quais determinadas ações são executadas para calcular os preços de oferta de produto.

Etapas de preço

Etapa	Ação
Inicializar contexto de preços	Inicia o contexto do mecanismo de preços. O sistema coleta dados básicos necessários para as etapas de cálculo subsequentes. Por exemplo, o sistema resolve valores de variáveis de contexto, inicializa o cache de preços e executa a validação básica das cargas de solicitação.
Buscar custo-base	Obtenha custos de um livro de custos se sua organização estiver usando livros de custos em Gestão de orçamentos.
Aplique ajustes de custo baseados em atributo	Aplique ajustes ao custo com base nas características da oferta do produto.
Buscar preço de lista básica	Obtenha o preço de lista para todos os produtos solicitados com base em lista de preços , Unidade de medida e dados fornecidos para a API de preços.

Tradução automática

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

Etapas de preço

Etapa	Ação
Aplicar ajustes de atributo	Aplique ajustes de atributo com base nas características do produto selecionadas.
Aplicar ajuste de renovação	Aplique um ajuste de renovação para contratos. Esta etapa determina se um valor de markdown ou marcação, seja uma porcentagem ou um valor específico, como um aumento de preço para renovações de contratos, deve ser calculado e aplicado. **Nota:** • As etapas de ajuste de preço subsequentes no plano de preços não são aplicadas após esta etapa de ajuste de renovação. • Você pode mudar ou remover esta etapa em um plano de preços personalizado. Você também pode mudar as condições para executar etapas subsequentes após a etapa de ajuste de renovação. Para obter detalhes sobre como mudar as condições de uma etapa específica, consulte Adicione ou altere uma etapa do plano de preços.
Aplicar ajuste de componente de configuração	Aplique ajustes conforme definido na Matriz de ajuste de preço do componente de configuração para ofertas de produto secundário que estão agrupadas em uma oferta de produto primário.
Aplicar ajustes contextuais	Aplique ajustes conforme definido na Matriz de ajuste de preço padrão para ofertas de produtos com base em características que não sejam do produto, como estado de faturamento ou CEP de envio.
Ajustes personalizados	Aplique ajustes personalizados se implementados usando PricingAdjustmentExtensionPoint para buscar ajustes de outro sistema ou para ajustes que não podem ser compatíveis com uma matriz de preços.

Para ajustes de componente de configuração, ajustes contextuais e ajustes personalizados, o. **Faixa de preço** e. **Tipo de cálculo** os valores em uma etapa determinam como vários ajustes de preço são calculados:

- **Faixa de preço** : O preço de um produto ou serviço que é calculado após a execução da etapa, o Preço de tabela ou o Preço líquido.
- **Tipo de cálculo** Método para avaliar o impacto do ajuste em cada etapa. O ajuste é aplicado ao Ponto de Preço anterior ou ao Preço Contínuo.

Tradução automática

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

- Quando o Tipo de cálculo é Ponto de preço anterior e o ponto de preço é Preço líquido, o ponto de preço anterior é Preço de lista. O ajuste é aplicado ao Preço de tabela.
- Quando o Tipo de cálculo é Rolando, o ajuste calculado é baseado na saída da etapa anterior.

Cálculos de plano de preços de exemplo

O exemplo a seguir mostra como vários ajustes de preço em um plano de preços são calculados e aplicados a um produto de sensor de porta. O sensor de porta faz parte do produto agregado de automação residencial, que está sendo vendido para a Boxeo, um cliente na Califórnia. O preço do sensor de porta é baseado na tabela de preços do Boxeo.

Cálculos do plano de preços para um produto

Pricing Plan Step	Data Input	Data Output	Adjustment (Previous price point*)	Adjustment (Rolling)
Initialize pricing engine	-	-	-	-
Fetch list price	$18 (Boxeo Price List)	$18	-	-
Apply attribute adjustments	$2 (Door sensor doesn't have any characteristic options)	$20	-	-
Apply configuration component adjustments	20% markdown (Discount as part of a bundle)	$16	$4 (Applied on list price)	$4 (Applied on output of previous step)
Apply contextual adjustments	10% markdown (Customer located in CA)	$14/$14.40	$2 (Applied on list price)	$1.60 (Applied on output of previous step)
	Final price after discount		**$14**	**$14.40**

* Applied on List Price, which is the Previous Price Point

Personalização de um plano de preços

O plano de preços padrão é fixo para preservar a lógica de preço padrão. Você pode copiar o plano padrão e adicionar ou mudar etapas conforme necessário para sua organização. Ao concluir as mudanças, você publica a cópia para que ela se torne o plano ativo. Se necessário, você pode reverter para o plano padrão a qualquer momento publicando o plano padrão.

Como administrador ou gerente de preços, siga estas etapas para definir um plano de preços personalizado:

- Crie um plano de preços configurável (copie o plano padrão).
- Adicione ou altere uma etapa do plano de preços. Em seu plano de preços configurável, você pode adicionar uma ou mais etapas de preço para ajustes de preço, incluindo quaisquer condições para executar a etapa. Você também pode mudar a sequência das etapas de ajuste, se necessário.
- Etapa Excluir um plano de preços, se necessário.

À medida que você adiciona ou altera etapas de preço, o sistema valida suas entradas, como o número de sequência, a faixa de preço e o tipo de cálculo. Ao terminar de adicionar ou mudar etapas, publique o plano de preços configurável para ativá-lo. O plano ativo anterior foi descontinuado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 plano de preços configurável

Crie um plano de preços configurável copiando o plano de preços padrão fornecido em Pricing Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Planos de preços**.
3. Selecione o plano de preços padrão e selecione **Cópia** .
   A cópia do plano de preços padrão é aberta em uma nova guia no estado Rascunho.
4. Forneça os detalhes do plano de preços:
   a. Insira **Nome** do plano de preços.
   b. Se você quiser que os ajustes de preço sejam aplicados após as substituições de preço, selecione **Aplique ajustes após a substituição de preço** opção.
      Se você selecionar esta opção, depois que o sistema aplicar uma substituição de preço, todas as etapas de preço restantes serão executadas. Se você não selecionar esta opção, todas as etapas de preço programadas após a substituição de preço ser aplicada não serão executadas.
   c. Insira um novo **Descrição** para o plano de preços personalizado.
5. Selecione **Save** (Salvar).
   O plano de preços configurável é criado com **Nome** que você forneceu.

O que Fazer Depois

Adicione ou altere uma etapa do plano de preços.

Adicione ou altere uma etapa do plano de preços

Adicione uma etapa do plano de preços a um plano de preços configurável que aplique uma matriz de preços ou um ajuste personalizado usando o ponto de extensão de preços. Você também pode mudar determinados itens em uma etapa existente, como a sequência ou o tipo de matriz usada, bem como especificar condições para executar a etapa.

Antes de Iniciar

Crie um plano de preços configurável.

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar ou mudar uma etapa do plano de preços somente quando o plano de preços configurável estiver no estado Rascunho.

Tradução automática

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

Nota: Os seguintes passos em todos os planos de preços são fixos e não podem ser alterados:

- Inicializar contexto de preços
- Buscar custo-base
- Buscar preço de lista básica
- Aplicar ajustes de atributo

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Planos de preços**.
3. Selecione o plano de preços configurável ao qual as etapas estão sendo adicionadas ou alteradas.
4. No plano de preços, selecione a guia Etapas do plano de preços.
   - Para adicionar uma etapa, selecione **Novo** .
   - Para mudar uma etapa, selecione o número da etapa a ser atualizada. Se você precisar excluir uma etapa de ajuste de preço, consulte Etapa Excluir um plano de preços.
5. Preencha ou altere determinados campos no formulário.

Etapa do plano de preços

Campo	Descrição
Número	Número atribuído pelo sistema para a etapa do plano de preços.
Nome	Nome da etapa a ser adicionada.
Descrição	Descrição resumida da etapa.
Ponto de preço	Preço de venda de um produto ou serviço. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Preço de lista: Preço de venda padrão a ser aplicado antes de qualquer ajuste de preço. ○ Preço líquido: Preço final para o cliente após os ajustes predefinidos ou negociados terem sido subtraídos.
Tipo de cálculo	Opção para avaliar o resultado do ajuste em cada etapa. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Faixa de preço anterior: Quando a faixa de preço é Preço líquido, a faixa de preço anterior é Preço de lista. O ajuste é aplicado ao Preço de tabela. ○ Contínuo: Quando houver vários ajustes, aplique o ajuste subsequente ao preço resultante do ajuste anterior para calcular o preço líquido final.
Sequência	Valor numérico que indica a ordem na qual a etapa será aplicada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Por exemplo, se você estiver adicionando uma etapa entre duas etapas existentes com números de sequência 40 e 50, respectivamente, poderá inserir o número de sequência 45 para a etapa.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome da etapa do plano de preços.
Ação	Opção que indica o tipo de ajuste de preço a ser executado na etapa. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Aplicar ajustes de matriz: Execute uma matriz de preços. ○ Aplicar ajustes personalizados: Execute um ajuste de preço personalizado usando Pricing AdjustsExtensionPoint.
Matriz de regra	Opção exibida se você selecionou a ação Aplicar ajustes de matriz. Selecione a matriz de preços a ser aplicada: ○ Matriz de ajuste de preço do componente de configuração : Use esta matriz para definir os ajustes de preço para ofertas de produto secundário que estão agrupadas em uma oferta de produto primário. ○ Matriz de ajuste de preço padrão : Use esta matriz para definir um ajuste de preço para uma oferta de produto com base em características que não sejam do produto, como estado de faturamento ou CEP de envio. Você pode selecionar o link da matriz de regra na etapa para definir a matriz.
Plano de preços	Nome do plano de preços configurável.
Ponto de extensão	Opção que exibe Pricing AdjustmentsExtensionPoint se você selecionou a ação Aplicar ajustes personalizados.

6. Especifique determinadas condições para executar a etapa, se aplicável.

Nota: Todas as condições que não forem atendidas serão ignoradas.

Tipo de condição	Descrição
Condição de cabeçalho	Use o construtor de condições para adicionar ou mudar condições que controlam quando a etapa é executada, com base no cabeçalho da transação (por exemplo, o cabeçalho de uma oportunidade, cotação ou pedido). Especifique os campos de condição a serem usados, por exemplo, uma variável de contexto 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.

Tipo de condição	Descrição
	cabeçalhos de transação, características do produto ou outros objetos, como conta ou oferta de produto.
Condição de linha	Use o filtro de condição para adicionar ou mudar condições que controlam quando a etapa é executada, com base na linha de transação (por exemplo, uma oportunidade, cotação ou linha de pedido). Especifique os campos de condição a serem usados, como uma variável de contexto para linhas de transação, características do produto ou outros objetos, como conta ou oferta de produto.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Para continuar adicionando ou alterando etapas, repita as etapas de 4 a 7.
   Se você precisar remover uma etapa, consulte Etapa Excluir um plano de preços.
9. Ao terminar de adicionar ou alterar etapas, selecione **Publicar** .
   O plano configurável se torna o plano de preços ativo e o plano ativo anterior é descontinuado.

Etapa Excluir um plano de preços

Remova uma etapa de preço de um plano de preços configurável quando o plano estiver no estado Rascunho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Planos de preços**.
3. Selecione o plano de preços configurável a ser alterado.
4. No plano de preços, selecione a guia Etapas do plano de preços e selecione o número da etapa a ser excluído.
5. No menu Mais ações, selecione **Excluir** e confirme que você deseja excluir a etapa.
   A etapa é removida do plano de preços.

Copie uma lista de preços

Duplique uma lista de preços publicada e suas linhas de lista de preços associadas, ajustes de atributo e tabelas de decisão. Você pode copiar uma lista de preços, atualizar o preço na lista de preços copiada, se necessário, e publicá-la.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Listas de preços**.
3. Selecione a lista de preços publicada a ser copiada e selecione **Cópia** .

Tradução automática

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

O estado muda para Cópia em andamento e uma mensagem indica que a cópia está sendo iniciada. Você não pode editar a lista de preços, as linhas da lista de preços, os ajustes de atributo e as tabelas de decisão relacionadas durante o processo de cópia. Cada linha da lista de preços e os outros recursos de preço relacionados são copiados de forma assíncrona. Durante o processo de cópia, você pode atualizar a página para ver os itens copiados. Quando o processo de cópia é concluído, ocorre o seguinte:

- A lista de preços copiada está disponível no estado Rascunho e é aberta em uma nova guia.
- Todos os erros que ocorreram durante o processo de cópia, por exemplo, uma linha de lista de preços não foi copiada, são exibidos em uma mensagem na lista de preços copiada.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   Quando a cópia da lista de preços está no estado Rascunho, você pode adicionar ou alterar as linhas da lista de preços ou excluir a lista de preços. Ao terminar de atualizar a lista de preços copiada, você pode publicá-la para que ela fique disponível para uso.

Controle a lista de preços padrão no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho

Defina a lista de preços padrão exibida para seus agentes de vendas e pedidos no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho usando a Matriz padrão da lista de preços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para sistemas de base, a lista de preços padrão usada é baseada no cabeçalho da transação. Por exemplo, se um acordo de vendas for preenchido no cabeçalho da transação, a lista de preços do acordo de vendas será usada como padrão. Se uma conta de cliente for preenchida em um cabeçalho de transação e existir uma lista de preços válida baseada em conta, o cabeçalho será padronizado para a lista de preços baseada em conta. Se não houver lista de preços baseada em conta, a lista de preços baseada em moeda padrão será usada.

Você pode mudar a lógica de seleção da lista de preços padrão usando a Matriz padrão da lista de preços.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione Matriz padrão da lista de preços.
4. Selecione **Editar regra** .
   A Tabela de decisão da Matriz de padrão da lista de preços é aberta em Workflow Studio e mostram as entradas e a tabela de decisão para definir as condições para exibir a lista de preços padrão no cabeçalho.
5. Na tabela de decisão, defina a regra para exibir a lista de preços padrão:
   a. Em **Tipo de lista de preços do cabeçalho** Na seção Resultados, selecione **Editar** ícone para adicionar as listas de preços que podem ser aplicadas, por exemplo, uma lista de preços baseada em conta ou uma lista de preços baseada em moeda.
   b. Na seção Condição, selecione **Adicionar nova linha de decisão** .

Tradução automática

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

c. Na linha, selecione a coluna para a entrada a ser aplicada, como **Conta** e selecione a condição para ativá-la.

d. Na seção Resultados, selecione **Tipo de lista de preços do cabeçalho** e selecione a lista de preços a ser aplicada, por exemplo, uma lista de preços baseada em conta ou uma lista de preços baseada em moeda.

6. Selecione **Save** (Salvar).
Revise **Status de validação** e. **Mensagem de validação** colunas para ver se você não tem entradas ou saídas obrigatórias ou informações necessárias. Em caso afirmativo, insira as informações apropriadas e selecione **Salvar** .
A lista de preços padrão está disponível para agentes de vendas ou pedidos ao trabalhar no cabeçalho de transação para oportunidades, cotações ou pedidos ou ao trabalhar na linha de transação, por exemplo, uma linha de cotação ou linha de pedido.

Criar e publicar um livro de custos

Crie um livro de custos que defina os custos unitários de produtos e serviços em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar livros de custos que definem os custos unitários para um conjunto de produtos e uma moeda especificada. Apenas um livro de custos por determinada moeda é permitido.

Você pode criar vários livros de custos para uma determinada moeda, mas o primeiro livro de custos criado para uma moeda específica é definido automaticamente como o livro de custos padrão. Se você não quiser o primeiro livro de custos como padrão, desmarque **Padrão** opção. Ao criar um livro de custos padrão, a data de início deve ser a data atual ou uma data anterior à data atual.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Livros de custos**.
3. Na lista Preços - Livros de custos, selecione **Novo** .
4. Na guia Detalhes, preencha os campos.

Criar Novo Livro de Custos

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema que identifica o livro de custos.
Nome	Nome do livro de custos, por exemplo, Livro de custos padrão.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do livro de custos. Embora o código seja gerado pelo sistema, você pode editá-lo para representar um código específico do setor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Moeda	Moeda do livro de custos, por exemplo, USD para dólares americanos.
Padrão	Opção para definir este livro de custos como o livro de custos padrão com o especificado **Moeda** .
Descrição	Breve descrição do livro de custos.
Estado	Fase do livro de custos: ○ Estado inicial do livro de custos. As informações ainda estão sendo adicionadas ao livro de custos e ainda não foram publicadas no catálogo. ○ Publicado: O livro de custos foi publicado no catálogo. Depois que um livro de custos é publicado, você pode atualizá-lo, excluí-lo, descontinuar ou arquivá-lo. ○ Descontinuado: O livro de custos foi descontinuado e não está mais ativo. O livro de custos e suas linhas do livro de custos não podem ser atualizados. ○ Arquivado: O livro de custos foi arquivado e não está mais disponível para uso. **Nota:** Um livro de custos padrão não pode ser excluído, descontinuado ou arquivado.
Data de início	Data e hora de início em que o livro de custos entra em vigor. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de início e selecione **OK** . **Nota:** Se esta data for para um livro de custos padrão, a data de início deverá ser a data atual ou uma data anterior à data atual.
Data de término	Data e hora de término do livro de custos. Após a hora de término, o livro de custos não estará mais ativo. Selecione o Calendário (ícone) para escolher a data e a hora de término e selecione **OK** . **Nota:** Se esta data for para um livro de custos padrão, a data de término será ignorada.

Tradução automática

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

5. Selecione **Save** (Salvar).
   O livro de custos está no estado Rascunho.

   Nota: Você pode continuar definindo as linhas do livro de custos quando o livro de custos estiver no estado Rascunho. No entanto, você deve publicar o livro de custos para aplicar o livro de custos e suas linhas de livro de custos.

6. Selecione **Publicar**.
   O estado muda para Publicado. A guia Linhas do livro de custos é aberta para criar uma linha de lista do livro de custos.

O que Fazer Depois

Crie uma linha de livro de custos.

Crie uma linha de livro de custos

Crie uma linha de livro de custos que defina o custo unitário de uma oferta de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM acesse o livro de custos ao qual você está adicionando uma linha de livro de custos.
   a. Selecione **Lista** exibir.
   b. Navegar até **Preços** > **Livros de custos** e selecione o livro de custos.
2. Na guia Linhas do livro de custos, selecione **Novo** .
3. Na guia Criar nova linha do livro de custos, preencha o formulário.

Linha do Livro de Custos

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema para a linha do livro de custos.
Livro de custos	Nome do livro de custos ao qual esta linha é adicionada.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do livro de custos e no item de linha a ser criado. Embora o código seja gerado pelo sistema, você pode editá-lo para representar qualquer código específico do setor.
Oferta de produto	Produto ao qual esta linha do livro de custos está associada.
Unidade de medida	Unidade de medida do produto.
Custo	Custo unitário do produto, que é o custo incorrido para produzir ou adquirir o produto.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Data de início	Data e hora de início em que o livro de custos entra em vigor. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de início e selecione **OK** .
Data de término	Data e hora de término do livro de custos. Após a hora de término, o livro de custos não estará mais ativo. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de término e selecione **OK** .
Método de preço	Tipo de preço selecionado quando a oferta de produto foi criada: ○ Recorrente: Taxa de pagamento que ocorre em determinados intervalos. ○ Não recorrente: Taxa de pagamento único. **Nota:** . **Método de preço** é preenchido automaticamente quando a oferta de produto é selecionada.
Periodicidade	Frequência de preços recorrentes: ○ Mensalmente ○ Anualmente **Nota:** . **Periodicidade** é preenchido automaticamente quando a oferta de produto é selecionada.

4. Selecione **Save** (Salvar).

Copiar um livro de custos

Duplique um livro de custos e suas linhas de livro de custos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Livros de custos**.
3. Selecione o livro de custos publicado a ser copiado e selecione **Cópia** .
   O estado muda para Cópia em andamento e uma mensagem indica que a cópia está sendo iniciada. Cada linha do livro de custos é copiada de forma assíncrona, mas você pode atualizar a página para ver as linhas do livro de custos copiadas. Quando o processo de cópia é concluído, ocorre 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.

- O livro de custos copiado está disponível no estado Rascunho e é aberto em uma nova guia.
- Todos os erros que ocorreram durante o processo de cópia, por exemplo, uma linha do livro de custos não é copiada, são exibidos em uma mensagem na lista do livro de custos copiado.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   Quando o livro de custos está no estado Rascunho, você pode adicionar linhas do livro de custos ou excluir o livro de custos. Ao concluir qualquer mudança no livro de custos copiado, você pode publicá-lo para que ele fique disponível para uso e descontinuar o livro de custos anterior.

Controle o livro de custos padrão no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho

Defina o livro de custos padrão exibido para seus agentes de vendas no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho de um Gestão de vendas e pedidos Usando a Matriz padrão do Livro de custos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O cabeçalho da transação é um registro que contém informações gerais sobre uma entidade, como um livro de custos. Um registro de linha de transação contém informações específicas sobre um item específico, como uma linha do livro de custos para um determinado produto.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione **Matriz padrão do livro de custos** .
4. Selecione **Editar regra** .
   A Tabela de decisão da Matriz de padrão do livro de custos é aberta em Workflow Studio e mostram as entradas e a tabela de decisão para definir as condições para exibir o livro de custos padrão no cabeçalho.
5. Na tabela de decisão, defina a regra para exibir o livro de custos padrão:
   a. Em **Tipo de livro de custos do cabeçalho** Na seção Resultados, selecione **Editar** ícone para adicionar o livro de custos que pode ser aplicado.
   b. Na seção Condição, selecione **Adicionar nova linha de decisão** .
   c. Na linha, selecione a coluna para a entrada a ser aplicada, como **Moeda** e definir a condição para torná-lo ativo.
   d. Na seção Resultados, selecione **Tipo de lista de preços do cabeçalho** e selecione o livro de custos a ser aplicado, por exemplo, um livro de custos específico baseado em moeda.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   Revise **Status de validação** e. **Mensagem de validação** colunas para ver se você não tem entradas ou saídas obrigatórias ou informações necessárias. Em caso afirmativo, insira as informações apropriadas e selecione **Salvar** .
   O livro de custos padrão é exibido no cabeçalho da transação ou na linha de cabeçalho da 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.

Crie e publique um ajuste de preço baseado em atributo do produto

Crie um ajuste de preço para uma oferta de produto com base nas características do produto, como o tamanho ou a cor do produto. Um ajuste de preço pode ser uma porcentagem de marcação ou redução de preço, valor ou uma substituição de preço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nesta tarefa, você especifica as características do produto às quais o ajuste de preço se aplica. Em seguida, você usa uma tabela de decisão para definir a regra de ajuste de atributo, que define as condições para aplicar o ajuste de preço. Para obter mais informações sobre como usar tabelas de decisão, consulte Usando tabelas de decisão .

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Ajustes de atributo**.
3. Na lista Preço - Ajustes de atributo, selecione **Novo** .
4. No formulário Ajuste de atributo, especifique as características do produto usadas para determinar o ajuste:
   a. Insira **Nome** Da regra de ajuste de atributo, por exemplo, Criar e Seleção de modelo.
   b. Se você quiser mudar o atribuído pelo sistema **Código** com base no nome do ajuste de atributo, insira um valor alfanumérico diferente.
   c. Se você quiser que o ajuste seja aplicado a todas as listas de preços, selecione **Aplicar a todas as listas de preços** .
   d. Selecione **Oferta de produto** este ajuste se aplica.
   e. Se este ajuste de atributo se aplicar a uma linha de lista de preços específica e não a todas as listas de preços, selecione **Linha da lista de preços** .
   f. Selecione **Data de início** que este ajuste de atributo começa.
   g. Selecione **Data de término** que este ajuste de atributo termina, se aplicável.
   h. Em **Caraterísticas do produto** selecione as características do produto a serem usadas para diferenciar o preço do produto.
   i. Selecione **Save** (Salvar).
5. Em Ajuste de atributo, selecione **Criar regra** .
   A Tabela de decisão do ajuste é aberta em Workflow Studio e exibem as entradas, que são as características do produto que você selecionou, e a tabela de decisão que contém as colunas para definir as condições da regra de ajuste de atributo.
6. Defina a regra de preço de atributo:
   a. Na seção Condições, selecione **Adicionar nova linha de decisão** .
   b. Na linha, selecione uma coluna de atributo e selecione o valor apropriado.
   Por exemplo, se um produto tiver colunas de atributo rotuladas **Fazer** e. **Modelo** , selecione cada coluna e, em seguida, selecione o valor apropriado.

Tradução automática

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

c. Na seção Resultados, selecione **Tipo de ajuste** E escolha o tipo de ajuste, por exemplo % de redução de preço ou Valor de redução de preço.

d. Em **Valor de ajuste** , insira o valor do ajuste.

e. Selecione **Save** (Salvar).
Os ajustes são feitos nas listas de preços ou na linha da lista de preços, dependendo das opções selecionadas na etapa 3.

7. **Opcional:** Teste sua tabela de decisão.
Para obter mais informações sobre como testar sua tabela de decisão antes de publicá-la, consulte Teste uma tabela de decisão em Workflow Studio .

8. Em **Detalhes** para o ajuste de atributo, selecione **Publicar** .
O ajuste de atributo de preço está disponível para os agentes quando eles criam uma oportunidade, cotação ou um pedido.

Crie e publique um ajuste de atributo baseado em custo

Defina diferentes custos de produto com base em atributos de produto, como modelo ou tamanho, aplicando ajustes de custo para uma oferta de produto por livro de custos ou linha de livro de custos especificada. O custo base é o custo na linha do livro de custos. O custo do produto é o custo base mais os ajustes de atributo. Esses ajustes são usados para exibir as margens de lucro em cotações e linhas de cotação, que podem ser critérios para acionar regras de aprovação de cotação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator ou sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você seleciona as características de um produto que afetam o custo do produto de base. Em seguida, use uma tabela de decisão para criar uma regra de ajuste de atributo que defina as condições para aplicar os ajustes e o valor de marcação ou marcação, uma porcentagem ou valor a ser aplicado às características especificadas. Para obter mais informações sobre como usar tabelas de decisão, consulte Usando tabelas de decisão .

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Ajustes de atributo**.
3. Selecione **Novo** e preencha os campos.

Ajuste de atributo

Campo	
Nome	Nome do ajuste de atributo baseado em custo.
Código	Valor alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do atributo.
Tipo	Tipo de ajuste, Preço ou Custo. Selecione Custo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	
Aplicar a todos os livros de custos	Opção que aplica este ajuste de atributo à oferta de produto para todos os livros de custos. Se este ajuste de atributo se aplicar somente a uma linha de livro de custos para uma oferta de produto, desmarque esta opção.
Oferta de produto	Produto ao qual este ajuste se aplica. Selecione o campo para exibir uma lista de produtos. As características definidas para a oferta de produto são exibidas em **Caraterísticas do produto** campo.
Número	Valor alfanumérico gerado pelo sistema que identifica este ajuste de atributo baseado em custo.
Linha do livro de custos	Opção para selecionar uma linha do livro de custos à qual o ajuste é aplicado. Você pode selecionar esta opção se for **Aplicar a todos os livros de custos** a opção está desmarcada.
Estado	Status do ajuste: ○ Rascunho (salvo) ○ Publicado ○ Descontinuado ○ Arquivado
Data de início	Data e hora em que este ajuste de atributo começa. Se você quiser aplicar o ajuste a uma linha do livro de custos, o **Data de início** e. **Data de término** deve estar dentro das datas de início e término da linha do livro de custos.
Data de término	Data e hora em que este ajuste de atributo termina, se aplicável.
Características do produto	Atributos de produto usados para diferenciar os custos do produto.

Tradução automática

4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Na página Ajuste de atributo, selecione **Criar regra** .
   A Tabela de decisão do ajuste é aberta em Workflow Studio.
6. Defina a regra de preço de atributo:
   a. Na seção Condições, selecione **Adicionar nova linha de decisão** .
   b. Na linha, selecione uma coluna de atributo e selecione o valor apropriado.
   Por exemplo, se um produto do hub de automação tiver colunas de atributo rotuladas **4G** e. **5G** , selecione cada coluna e, em seguida, selecione o valor apropriado.

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

c. Na seção Resultados, selecione **Tipo de ajuste** E escolha o tipo de ajuste, por exemplo % de redução de preço ou Valor de redução de preço.

d. Em **Valor de ajuste** , insira o valor do ajuste.

e. Selecione **Save** (Salvar).
Os ajustes são feitos no livro de custos ou na linha do livro de custos, dependendo das opções selecionadas na etapa 3.

7. **Opcional:** Teste sua tabela de decisão.
Para obter informações sobre como testar sua tabela de decisão antes de publicá-la, consulte Teste uma tabela de decisão em Workflow Studio .

8. Se este for um ajuste de atributo de custo baseado em produto, selecione **Publicar** em **Detalhes** guia para o ajuste de atributo para disponibilizar o ajuste de atributo.
Os ajustes de atributo baseados em custo para a oferta de produto são aplicados quando os agentes adicionam a oferta de produto a uma oportunidade, cotação ou pedido.

Crie um ajuste de preço de atributo que não seja do produto

Crie um ajuste de preço para uma oferta de produto com base em características que não são do produto, como estado de faturamento ou CEP de envio. Você usa a Matriz de ajuste de preço padrão para definir o ajuste de preço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atributos não relacionados ao produto são representados como variáveis de contexto, que identificam características não relacionadas ao produto, como estado de faturamento ou CEP de envio. A Gestão de preços fornece um conjunto de variáveis de contexto padrão para atributos que não são de produto. Você pode exibir a lista de variáveis de contexto para atributos que não são de produto em **Variáveis de contexto** Campo na Matriz de regras de ajuste de preço padrão. Você também pode revisar uma lista de variáveis de contexto definidas pelo sistema na tabela Variáveis de contexto [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable].

No entanto, se você tiver um atributo que não seja de produto que não esteja disponível como variável de contexto padrão, como canal de vendas, o administrador do sistema poderá crie uma variável de contexto personalizada para esse atributo. Em seguida, você pode usar a variável de contexto personalizada como uma entrada na tabela de decisão da Matriz de ajuste de preço padrão.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione Matriz de ajuste de preço padrão.
4. Se você quiser remover qualquer uma das variáveis de contexto na seção Variáveis de conteúdo no registro Matriz de ajuste de preço padrão da matriz de regras, exclua as cápsulas que representam variáveis de contexto para atributos que não são 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.

5. Se você tiver um grande número de linhas na tabela de decisão e quiser otimizar o desempenho da matriz de regras, em **Variáveis de otimização de consulta** selecione uma ou mais variáveis de contexto que o sistema usa para filtrar as linhas da tabela de decisão de preços que são avaliadas.
6. Selecione a opção em **Critérios de seleção de regra** Que indica se regras únicas ou múltiplas são aplicadas na Matriz de ajuste padrão.
   Se várias regras corresponderem e a opção estiver marcada como verdadeira, todas as regras de preço aplicáveis serão aplicadas ao avaliar ajustes para ofertas de produtos. Se a opção não estiver selecionada, a primeira regra baseada na prioridade será aplicada para o cálculo de ajuste.
7. Selecione **Editar regra** .
   A Tabela de decisão da Matriz de ajuste de preço padrão é aberta em Workflow Studio e exibem as entradas, que são as características não relacionadas ao produto padrão disponíveis, e a seção da tabela de decisão que contém as colunas para definir as condições da regra de ajuste de atributo não relacionado ao produto.
8. Se você tiver uma variável de contexto personalizada para adicionar como entrada, selecione **Adicionar** e adicione a variável personalizada **Rótulo** , **Tipo** , **Referência** (se aplicável), **Obrigatório** indicador, e. **Adicionar coluna de condição** , Que adiciona a variável à seção Condições.
9. Na tabela de decisão, defina a regra de preço para o atributo de não produto:

   a. Na seção Condições, selecione **Adicionar nova linha de decisão** .

   b. Na linha, selecione as colunas para os atributos não relacionados ao produto a serem aplicados, como **Estado de envio** e. **Conta** e selecione os valores apropriados.

   c. Na seção Resultados, selecione **Tipo de ajuste** E escolha o tipo de ajuste, por exemplo % de redução de preço ou Valor de redução de preço.

   d. Em **Valor de ajuste** , insira o valor do ajuste.

   e. Em **Descrição do ajuste** , insira uma breve descrição do ajuste, por exemplo, Ajuste para o local do estado.

   f. Selecione **Save** (Salvar).
   Os ajustes estão disponíveis para agentes de vendas ou pedidos ao trabalhar em cotações ou pedidos.

Crie ajustes de preço para produtos agrupados

Defina ajustes de preço para um produto quando ele for vendido como parte de um pacote de produtos. Você usa a Matriz de ajuste de preço do componente de configuração para definir os ajustes de preço das ofertas de produto secundário que são agrupadas em uma oferta de produto primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um ajuste de preço pode ser uma porcentagem de marcação ou redução de preço, valor ou uma substituição de preço do preço de lista de produtos autônomo.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione Configuração Componente Matriz de ajuste de preço.
4. Selecione **Editar regra** .
   A Tabela de decisão da Matriz de ajuste de preço do componente de configuração é aberta em Workflow Studio E exibem as entradas, que incluem a oferta de produto primário e suas ofertas de produto secundário que compõem o pacote, e a seção da tabela de decisão que contém as colunas para definir as condições e os ajustes de preço a serem aplicados às ofertas de produto secundário no pacote.
5. Na tabela de decisão, defina a regra de preço para as ofertas de produto secundário no pacote:
   a. Na seção Condições, selecione **Adicionar nova linha de decisão** .
   b. Na linha, selecione as colunas das ofertas de produto a serem aplicadas e selecione os valores apropriados.
   c. Na seção Resultados, selecione **Tipo de ajuste** E escolha o tipo de ajuste, por exemplo % de redução de preço ou Valor de redução de preço.
   d. Em **Valor de ajuste** , insira o valor do ajuste.
   e. Em **Descrição do ajuste** , insira uma breve descrição do ajuste.
      Esta descrição é copiada para o registro de ajuste vinculado à cotação ou à linha de pedido quando a oferta de produto é adicionada à cotação ou ao pedido. Considere criar uma descrição formatada com um ID exclusivo seguido por uma descrição de texto. Você pode usar o ID exclusivo para auditar o ajuste gerado quando a cotação ou o pedido está sendo configurado, e o agente pode usar a descrição para entender o motivo do ajuste.
   f. Selecione **Save** (Salvar).
      Os ajustes estão disponíveis para agentes de vendas ou pedidos ao trabalhar em cotações ou pedidos.

Configurar preços por volume

Defina regras de preço por volume usando a matriz de Ajuste de preço padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione a matriz de Ajuste de preço padrão e crie uma nova versão de matriz .
4. Na seção Variáveis de contexto da nova versão da matriz, selecione Pesquisar E na lista de variáveis de contexto, selecione a variável de quantidade.
   A variável Quantidade é adicionada à seção Variáveis de contexto.
5. Selecione **Criar regra** .
   A Matriz de ajuste de preço padrão é aberta em Workflow Studio E exibe as entradas disponíveis e a tabela Decisão para inserir as condições de preço por volume a serem aplicadas.

Tradução automática

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

6. Na seção Condições da tabela Decisão, faça o seguinte:

a. Selecione o item ao qual o ajuste de preço por volume será aplicado, como **Oferta de produto**
Por exemplo, se você estiver definindo preços por volume para sensores de porta, selecione a oferta de produto Sensor de porta.

b. Ative a condição selecionando **Ativo** e defina como verdadeiro.

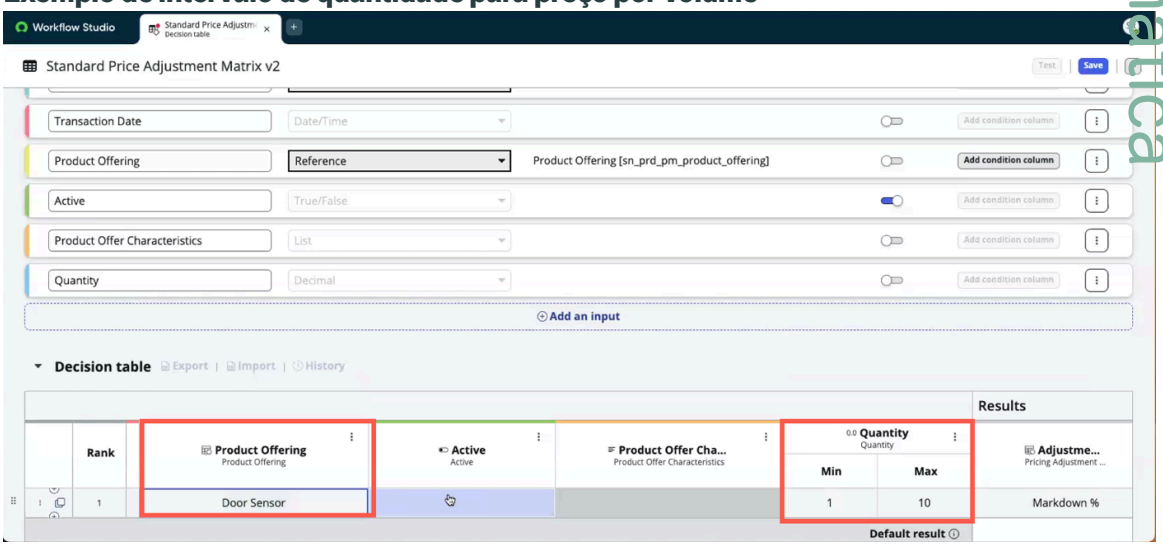
c. Selecione um operador de condição em **Quantidade** e insira o valor de quantidade a ser aplicado.
Os seguintes operadores estão disponíveis:

- é
- não é
- está vazio
- não está vazio
- menor que
- maior que
- menor que ou é
- maior que ou é
- entre

Por exemplo, selecionar o operador **maior que ou é** e especificar um valor de quantidade 10 indica que o ajuste de preço se aplica a uma quantidade igual ou maior que 10.

Se você selecionar o operador **entre** você especifica um intervalo de quantidade inserindo **Valor mínimo** e. **Valor máximo** para o intervalo. Você deve definir um valor mínimo e máximo para que o ajuste de preço de quantidade se aplique somente à quantidade de ofertas de produtos no intervalo especificado.

Exemplo de intervalo de quantidade para preço por volume



Por exemplo, o ajuste de preço do sensor de porta se aplica somente a quantidades que variam de 1 a 10. Os ajustes de preço não são aplicáveis a outros valores de quantidade para sensores de porta.

7. Na seção Resultados, 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. Selecione **Tipo de ajuste** E escolha o tipo de ajuste, por exemplo % de redução de preço ou Valor de redução de preço.

b. Em **Valor de ajuste** , insira o valor do ajuste.

c. Em **Descrição do ajuste** , insira uma breve descrição do ajuste, por exemplo, ajuste de quantidade para sensores de porta.

d. Selecione **Save** (Salvar).

8. Retorne à versão da Matriz de ajuste de preço padrão que você criou e selecionou **Salvar** e então **Publicar** para ativar a versão da matriz.
O ajuste de preço por volume está disponível para agentes de vendas ou pedidos conforme eles trabalham em cotações ou pedidos. Por exemplo, um ajuste de preço tem uma faixa de quantidade para um produto específico, como sensores de porta de 1 a 10. Quando um agente de vendas adiciona cinco sensores de porta a uma cotação, o ajuste de preço é aplicado. O ajuste de preço não se aplica a quantidades fora deste intervalo.

Definir propriedades para controlar o processamento de preços

Ative ou desative as propriedades do sistema que controlam como os recursos de preço são processados no Gestão de vendas e pedidos aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode controlar os seguintes recursos de preço usando as propriedades do sistema de preços:

- Registro em log de solicitações do mecanismo de preços para depuração.
- Método para aplicar vários ajustes de preço definidos em várias matrizes de preços.
- Processamento paralelo de um grande conjunto de solicitações de mecanismo de preços, normalmente 100 linhas de transação ou mais, para otimizar o desempenho. Você também pode definir o limite, que é o número de linhas de transação que aciona o processamento paralelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Preços** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Configure as seguintes propriedades:

Propriedades de personalização para preço

Propriedade	Descrição
Solicitações de preço de registro em log (sn_csm_pricing.log_pricingengine_request)	Controle o registro em log de solicitações do mecanismo de preços para depuração. Selecione **Sim** para ativar o registro em log ou **Não** para desativar o log de solicitação de preço.
Método usado para empilhar vários ajustes definidos em matrizes (sn_csm_pricing.matrix_multiple_adjustments_handling)	Controle como vários ajustes de preço de diferentes matrizes de preços são aplicados. Selecione uma das seguintes propriedades:

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	○ Preço sugerido inicial: Calcule ajustes com base no preço de lista do produto. ○ Total em execução: Calcule o ajuste atual aplicando os cálculos de ajuste no valor ajustado anterior.
Execução paralela do mecanismo de preços ○ Habilite o mecanismo de preços para executar o processamento paralelo de linhas de transação quando um limite de transação for atingido. (sn_csm_pricing.enable_pricing_engine_parallel_execution) ○ Defina o número de transações que devem ser atendidas antes que o mecanismo de preços possa executar o processamento paralelo. (sn_csm_pricing.pricing_engine_parallelism_lines_threshold)	Defina propriedades que otimizam o tempo de processamento das transações de precificação. ○ A propriedade de execução paralela está definida como **Sim** por padrão. Selecione **Não** para desativar a execução paralela e processar as linhas de transação em série. Se você selecionar **Não**, o sistema ignora o valor limite. ○ O valor limite padrão é 100. Você pode inserir um número diferente que representa o número mínimo de linhas de transação que devem ser atendidas antes que o mecanismo de preços possa executar o processamento paralelo usando vários threads. **Nota:** O processamento paralelo não é realizado pelo mecanismo de preços para chamadas para as integrações de preços do configurador de produto, mesmo que o número de linhas de transação atenda ao limite de paralelismo.

3. Selecione **Save** (Salvar).

Métricas de receita de assinatura

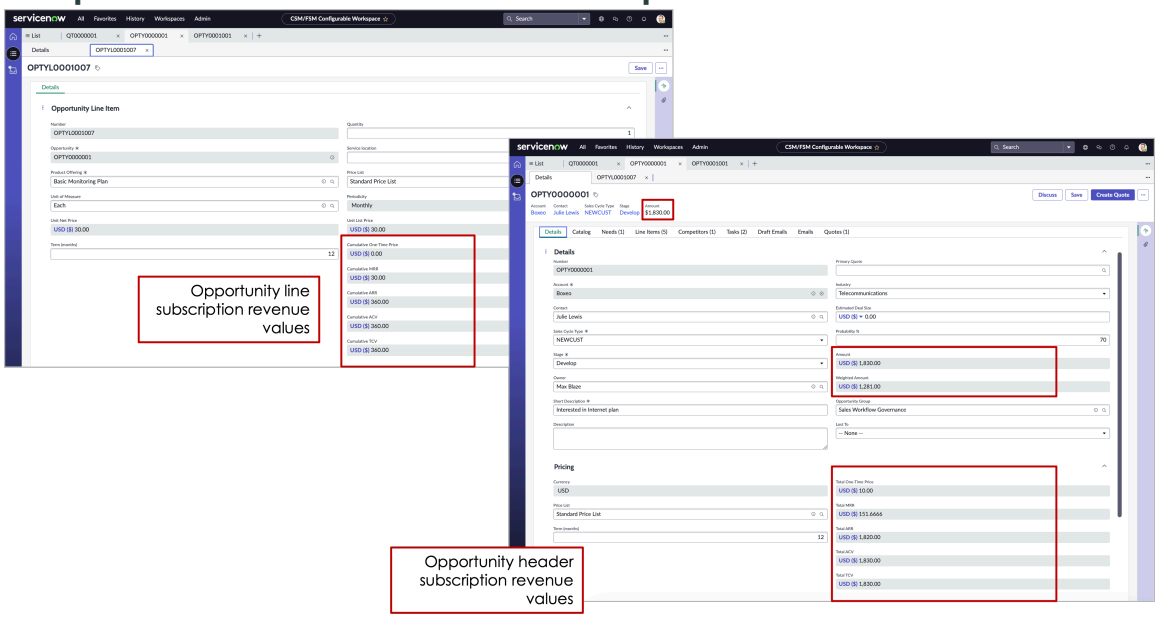
O preço de assinatura é um modelo de preço em que os clientes pagam uma taxa recorrente por produtos ou serviços, geralmente em intervalos regulares, como mensal ou anual. Em Gestão de vendas e pedidos vários valores de receita de assinatura são calculados automaticamente para oportunidades e cotações.

Os valores de receita de assinatura são métricas que ajudam os agentes de vendas e gerentes de vendas a rastrear e analisar o impacto na receita dos negócios de vendas. Os agentes de vendas e gerentes podem exibir esses valores de receita calculados pelo sistema nos detalhes de preço para oportunidades e cotações, nos níveis de cabeçalho e de linha. Esses valores de receita, como receita recorrente mensal (MRR) ou receita recorrente anual (ARR), são úteis para monitorar o desempenho de vendas, prever receita de assinatura e fornecer valores de assinatura relevantes quando os agentes interagem com os clientes.

Tradução automática

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

Exemplo de detalhes de receita de assinatura de oportunidade



Métricas de preço de assinatura

Nos preços de assinatura, as métricas comuns para avaliar a receita baseada em assinatura incluem os seguintes valores e itens:

Receita recorrente mensal (MRR)

A receita total gerada por assinaturas ou contratos recorrentes mensalmente. Ele ajuda os agentes de vendas e gerentes a avaliar a estabilidade e o crescimento dos fluxos de receita baseados em assinatura.

ARR (Receita recorrente anual)

A receita anual gerada por assinaturas ou contratos recorrentes. Ele fornece informações sobre o fluxo de receita previsível que pode ser esperado de clientes existentes ao longo de um ano.

Valor anual do contrato (ACV)

O valor total de um contrato em uma base anual. Destaca o impacto anual na receita de um negócio e facilita a comparação com outros contratos ou fluxos de receita.

Valor total do contrato (TCV)

O valor total de um contrato durante toda a sua duração, incluindo cobranças recorrentes e únicas. Ele fornece visibilidade do valor geral de um negócio e seu impacto no desempenho financeiro da organização.

Termo

A duração ou o período de uma assinatura ou contrato, em meses, como 10 meses ou 24 meses. Em Gestão de oportunidades, Os agentes podem inserir um valor de termo antes de adicionar itens de linha. Em Gestão de orçamentos, Quando os agentes inserem um valor de termo e a data de início do contrato, o sistema usa o valor do termo e a data de início para calcular automaticamente a data de término do contrato. Se um agente mudar a data de término do contrato, o sistema recalcula o valor do termo.

Para produtos com periodicidade mensal, o preço por dia (multiplicador proporcional) é baseado no preço de lista unitário/número de dias do mês. Para um produto com periodicidade anual, o preço por dia (multiplicador de taxa prp) multiplicado em relação aos campos decimais é o Preço unitário/365 dias ou 366 dias se o ano for um ano bissexto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 as receitas de preços de assinatura são calculadas

As ofertas de produtos e serviços contêm informações básicas de preço, como preço de tabela e método de preço (periodicidade única ou recorrente). Quando os agentes adicionam linhas de produto a oportunidades e cotações, o sistema usa informações básicas de preço e detalhes da linha de produto para calcular automaticamente os vários valores de assinatura de receita. Esses valores são calculados e exibidos nos detalhes de preço do cabeçalho e nos detalhes de preço da linha.

Por exemplo, quando um agente adiciona uma linha de oportunidade, o sistema calcula o valor da receita recorrente mensal cumulativa (MRR) usando o preço líquido unitário e a quantidade do produto. Em seguida, o sistema soma a receita cumulativa para a linha primária na oportunidade e exibe o MRR cumulativo nos detalhes de preço do cabeçalho da oportunidade.

Quando os agentes usam a IU de configuração para adicionar produtos personalizáveis às cotações, a interface do configurador exibe os valores de subtotal calculados, como o preço recorrente mensal cumulativo para a oferta de produto raiz do item de linha.

As tabelas a seguir descrevem os valores de receita de preço de assinatura para oportunidades e cotações e como eles são calculados.

Métricas de receita de assinatura de linha de oportunidade

Métrica de assinatura de linha de oportunidade	Descrição	Cálculo
Preço unitário líquido	Preço de uma única unidade.	Preço de lista unitário - pré-ajustes
Preço único cumulativo	Preço único da linha de oportunidade e de todas as linhas secundárias.	Preço líquido unitário * Quantidade
MRR cumulativo	Receita recorrente mensal cumulativa da linha de oportunidade e de todas as linhas secundárias. Não calculado para produtos únicos.	• Se a periodicidade for mensal: MRR cumulativo: Preço líquido unitário * Quantidade • Se a periodicidade for anual: MMR cumulativo: (Preço líquido unitário/12 meses) * quantidade
ARR cumulativo	Receita recorrente anual cumulativa da linha de oportunidade e de todas as linhas secundárias. Não calculado para produtos únicos.	MRR cumulativo * 12 meses
ACV cumulativo	Valor cumulativo anual do contrato da oportunidade e de quaisquer linhas secundárias.	Preço único cumulativo mais ARR cumulativo
TCV cumulativo	Valor total cumulativo do contrato da oportunidade e de todas as linhas secundárias.	Cumulativo de preço único (MRR cumulativo * meses de termo)

Tradução automática

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

Métricas de receita de assinatura do cabeçalho da oportunidade

Métrica de assinatura do cabeçalho da oportunidade	Descrição	Cálculo
Valor	O valor total do contrato.	Valor total do contrato se houver itens de linha de oportunidade. Se não houver itens de linha, este valor será copiado do tamanho estimado da transação.
Valor ponderado	Valor que representa o tamanho potencial de um negócio.	Valor * Probabilidade
Total de preço único	Soma de todos os preços únicos cumulativos dos itens de linha de oportunidade.	Preço único cumulativo do primário de nível superior
Total de MRR	Receita recorrente mensal total.	Soma dos valores de MRR cumulativo do primário de nível superior.
Total de ARR	Receita recorrente anual total.	Soma do ARR cumulativo do primário de nível superior.
Total de ACV	Valor total anual do contrato.	Soma do ACV cumulativo do primário de nível superior.
Total de TCV	Valor total do contrato.	Soma do TCV cumulativo do primário de nível superior.

Receitas de assinatura de linha de cotação

Métrica de assinatura de linha de cotação	Cálculo
Preço recorrente mensal	• Se a periodicidade for mensal: Preço recorrente mensal: Preço líquido unitário * Quantidade • Se a periodicidade for anual: Preço recorrente mensal: (Preço líquido unitário/12) * Quantidade
Preço recorrente anual	Preço recorrente mensal * 12 meses
Preço líquido cumulativo	Preço de lista unitário - Ajuste total
Preço cumulativo único	Preço único para o item de linha e (se o item de linha primário) Preço único para todos os itens de linha secundários
Preço único	Preço único do item de linha.

Custo e margem da linha de cotação

Métrica de assinatura de linha de cotação	Cálculo
Custo único	Quantidade * Custo unitário

Tradução automática

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

Custo e margem da linha de cotação

Métrica de assinatura de linha de cotação	Cálculo
Custo recorrente mensal	• Se a periodicidade for mensal: Custo recorrente mensal: Custo unitário * Quantidade • Se a periodicidade for anual: Custo recorrente mensal: (Custo unitário/12) * Quantidade
Custo cumulativo único	Custo único do item de linha mais (se o item de linha primário) soma de todos os custos únicos de todos os itens de linha secundários
Custo recorrente mensal cumulativo	Soma do custo recorrente mensal mais (se item de linha primário) soma de todos os custos mensais cumulativos para linhas secundárias imediatas
Custo líquido cumulativo	[Custo único (custo recorrente mensal * termo)] (se item de linha primário) Soma de todos os custos líquidos cumulativos das linhas secundárias imediatas
% De margem cumulativa	(Preço líquido cumulativo - Custo líquido cumulativo)/ Preço líquido cumulativo * 100

Preço de assinatura do cabeçalho da cotação

Métrica de assinatura do cabeçalho da cotação	Cálculo
Termo	A duração em meses da assinatura ou contrato. Se existir uma oportunidade, o valor virá da oportunidade. Caso contrário, o termo padrão será 12 meses.
Preço único total	Soma de todas as linhas primárias.
Total de preço recorrente mensal	Soma do preço recorrente mensal cumulativo de todas as linhas primárias raiz.
Total de preço recorrente anual	Soma do preço recorrente anual cumulativo de todas as linhas primárias raiz.
Valor total	Soma do preço líquido cumulativo das linhas primárias raiz.

Custo e margem do cabeçalho da cotação

Métrica de assinatura do cabeçalho da cotação	Cálculo
Custo único total	Soma do custo único cumulativo de todas as linhas primárias.
Custo mensal total	Soma do custo recorrente mensal cumulativo de todas as linhas primárias raiz.
Custo total	Soma do custo líquido cumulativo das linhas primárias 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.

Custo e margem do cabeçalho da cotação

Métrica de assinatura do cabeçalho da cotação	Cálculo
Margem total única	(Preço único total) - (Custo único total).
Margem total mensal	(Preço mensal total) - (Custo mensal total)
Valor da margem total	(Valor total) - (Custo total)
% Da margem única total	(Margem única total/preço único total) x 100
% Da margem mensal total	(Margem total mensal/preço total mensal) x 100
% De margem total	(Valor total da margem/valor total) x 100

Para saber mais sobre as métricas de receita nos detalhes da oportunidade, consulte Adicione e exiba os detalhes de uma oportunidade e. Adicione itens de linha a uma oportunidade.

Para saber mais sobre as métricas de receita nos detalhes da cotação, consulte Adicionar e exibir detalhes de uma cotação.

Configurar regras de validação de matriz

Como administrador do catálogo de produtos ou administrador de preços, você pode gerenciar as regras de validação de matriz definidas pelo sistema que verificam automaticamente as entradas ou saídas de regra obrigatórias nas tabelas de decisão de matriz. Você também pode definir suas próprias validações personalizadas.

As matrizes de qualificação e preço do produto incluídas com a aplicação Regras de produto e preço têm regras de validação de matriz definidas pelo sistema, que são identificadas na guia Detalhes de cada matriz. Cada regra de validação tem uma definição de validação, que é um script que identifica as variáveis de contexto a serem validadas na tabela de decisão de matriz e as mensagens de erro ou aviso correspondentes a serem exibidas. As validações são executadas quando você salva suas mudanças de linha de decisão de matriz. . **Status de validação** o campo indica se a mudança é válida. Se a mudança não for válida, mensagens de erro ou aviso serão exibidas no **Mensagem de validação** colunas da tabela de decisão.

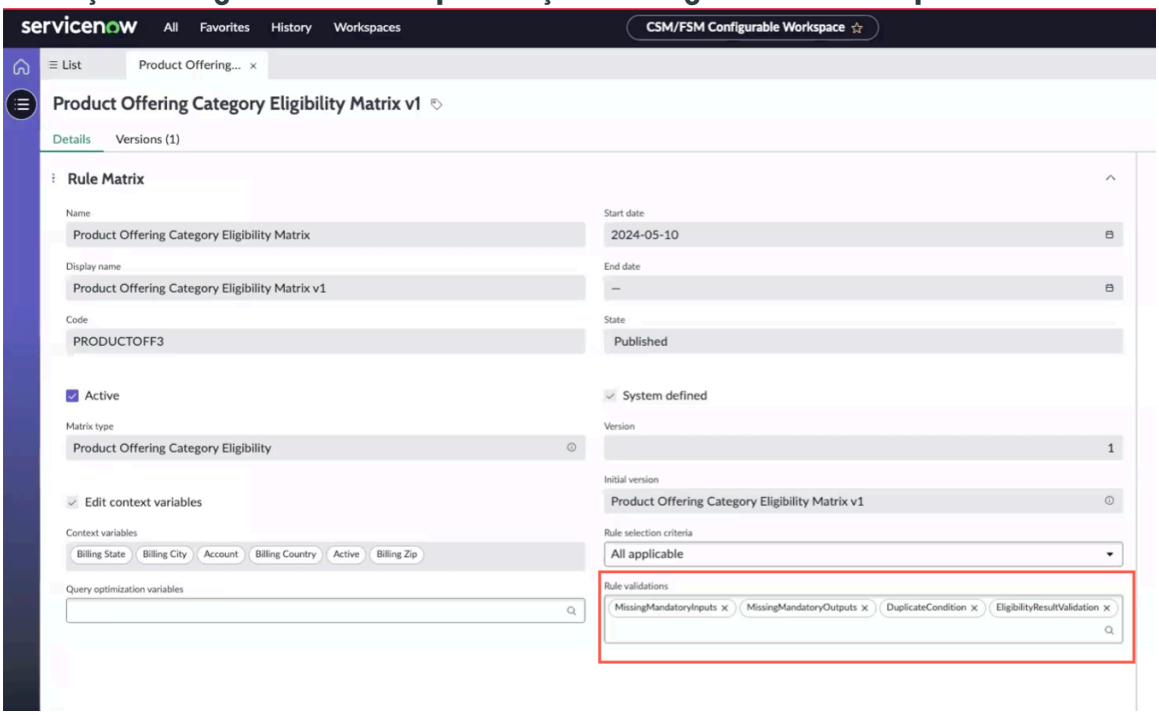
Algumas regras de validação definidas pelo sistema são aplicáveis a todas as tabelas de decisão, enquanto outras se aplicam somente a determinados tipos de matrizes:

- DuplicateCondition: Verifica se há condições duplicadas nas regras de decisão.
- MissingMandatoryInputs: Verifica se há entradas obrigatórias ausentes.
- MissingMandatoryOutputs: Verifica se há saídas necessárias ausentes.
- EligibilityResultValidation: Verifica os resultados de qualificação do produto.
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook: Verifica o tipo de livro de custos.
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList: Verifica o tipo de lista de preços.
- ProductOfferCharsWithoutProdOffer: Verifica as características da oferta do produto sem oferta do produto.

Tradução automática

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

Validações de regra na Matriz de qualificação de categoria de oferta de produto



Na guia Detalhes de uma matriz, você também pode executar validações de regra para toda a matriz selecionando **Mais ações** e selecionando **Validar regra** .

Atualize as configurações de validação em uma matriz

Altere as verificações de validação de regra para uma matriz. Essas verificações são executadas automaticamente quando você salva as mudanças feitas na tabela de decisão da matriz.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto** > **Matrizes de regra**.
3. Selecione a matriz a ser atualizada.
4. Em **Validações de regra** altere a validação da regra.
   - Para adicionar uma regra de validação, selecione o ícone Pesquisar e selecione a validação da regra.
   - Para excluir uma validação, selecione o X na cápsula de validação.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Crie uma definição de validação personalizada

Forneça um script que valida uma entrada ou saída de regra de contexto na tabela de decisão para uma matriz de qualificação de preço ou produto.

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. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto** > **Definições de validação**.
3. Selecione **Novo**.
4. Em **Script** insira o script personalizado que define a verificação de erro, as mensagens de aviso e as mensagens de erro para a validação.
5. Se a condição de decisão não estiver ativa por padrão, selecione **Desativar condição de decisão** .
6. Insira **Nome** da definição de validação.
7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Associe a definição personalizada a uma matriz de regra.
   a. Navegar até **Gestão de regras de contexto** > **Validações de matriz**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Em **Tipo de matriz** selecione a matriz de regra à qual esta definição de validação personalizada se aplica.
9. Selecione **Save** (Salvar).

Crie uma versão de matriz

Crie uma versão de uma matriz de qualificação de preço publicada ou de produto quando precisar atualizar a matriz, por exemplo, para adicionar ou excluir uma variável de contexto usada na matriz de preço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_priccing_priclist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma versão de uma matriz de preços publicada (Matriz de ajuste de preço padrão, Matriz de padrão de lista de preços, Matriz de padrão de livro de custos ou Matriz de ajuste de preço do componente de configuração) e uma matriz de qualificação do produto. Quando você cria uma versão de matriz, a nova versão se torna a versão ativa. Depois de criar a versão, atualize a tabela de decisão da matriz e salve e publique a matriz.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Preços** > **Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione a matriz a ser atualizada.
4. Na guia Detalhes da matriz, selecione **Criar nova versão** .
   Ocorrem as seguintes mudanças:
   - A nova versão da matriz é aberta em outra guia.
   - Na matriz anterior, o. **Estado** Mudanças de Publicado para Descontinuado e o Sistema **Definido pelo sistema** o valor muda para falso.
5. Mude a matriz conforme necessário.
   Por exemplo, se você estiver atualizando variáveis de contexto usadas na Matriz de ajuste de preço padrão, poderá adicionar ou excluir variáveis de contexto no **Variáveis de contexto** seção da matriz.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

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

7. Atualize a tabela de decisão da matriz selecionando **Criar regra** .
   Adicione as linhas de decisão na tabela de decisão da matriz. Você pode usar o recurso de exportação da tabela de decisão para editar a tabela de decisão da versão da matriz anterior no Excel, atualizar o arquivo do Excel e importar a tabela do Excel atualizada para preencher a tabela de decisão da nova versão. Para obter detalhes, consulte Gerencie tabelas de decisão no Excel.
8. Selecione **Salvar** e então **Publicar** .
   Você pode atualizar a lista de matrizes para ver a nova versão da matriz.

Crie uma variável de contexto personalizada

Crie variáveis de contexto personalizadas para representar características de produto ou não produto que podem ser usadas por administradores de preços para aplicar diferentes recursos de preço de controle, como ajustes de preço ou administradores do catálogo de produtos para definir regras de qualificação de oferta de produto.

Antes de Iniciar

Antes de criar uma variável personalizada, revise as variáveis de contexto disponíveis na tabela Variáveis de contexto [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] para verificar se você precisa de uma nova. Esta tabela identifica as variáveis definidas pelo sistema fornecidas com a Gestão de catálogo de produtos e. Pricing Management e também todas as variáveis personalizadas que foram criadas.

Por exemplo, as variáveis de contexto definidas pelo sistema fornecidas para atributos não relacionados ao produto incluem: Conta, País de envio, Cidade de envio, Estado de envio, CEP de envio, país de faturamento, Cidade de faturamento, Estado de faturamento, CEP de faturamento e Data da transação.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador, você pode criar variáveis de contexto personalizadas para itens como características não relacionadas ao produto, que os administradores do catálogo de preços e produtos podem usar em matrizes de regras para controlar os recursos de preço ou a qualificação da oferta de produto. Por exemplo, seu administrador de preços pode querer definir ajustes de preço com base no segmento de vendas, mas o segmento de vendas não é uma variável de contexto definida pelo sistema.

Você cria o nome da variável e define o tipo de variável para que a variável possa ser usada em uma regra de decisão para uma matriz de regra. Depois de criar a variável, você também deve mapeie a variável de contexto para a entidade de transação , como cotação ou pedido, do qual o sistema recupera o contexto.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto** > **Variáveis de contexto**.
3. Na lista Variáveis de contexto, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Variável de contexto

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de variável de contexto. Escolha o tipo de campo para a variável. Por exemplo, o tipo de campo

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Lista de seleção permite que o usuário selecione em uma lista predefinida de opções. Para obter mais informações sobre os diferentes tipos de campo, consulte Referência de tipos de campo .
Rótulo	Nome da variável de contexto, por exemplo, segmento de vendas.
Nome da coluna	ID da variável de contexto para a qual o tipo de variável de contexto é criado. O sistema atribui este nome automaticamente com base em **Rótulo** nome inserido, por exemplo sales_segment.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do rótulo.
Tipo de contexto	Opção que indica de onde o contexto é recuperado. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Cabeçalho da transação: O contexto é obtido do registro de cabeçalho de uma transação, como uma oportunidade, cotação ou ordem de venda. ○ Linha de transação: O contexto é obtido do registro de linha para uma transação de oportunidade, cotação ou ordem de vendas.
Aplicação	Nome do escopo da aplicação. O escopo padrão é "Global".
Ativo	Opção que indica que a variável de contexto está disponível para uso em matrizes de regra.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   A guia (lista relacionada) do **Tipo** Que você selecionou na Etapa 4 e **Mapeamento de variáveis** são exibidas.
6. Dependendo do **Tipo** você selecionou, crie os valores para o tipo e selecione **Salvar** .
   Por exemplo, na Etapa 4, se você selecionou o tipo de opção, selecione **Novo** em **Opções** e defina as opções.

O que Fazer Depois

Mapeie a variável de contexto personalizada para uma entidade de transação .

Mapeie uma variável de contexto personalizada para uma entidade de transação

Associe uma variável de contexto de preço personalizado a um tipo de entidade de transação específico em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Verifique se você está no escopo da aplicação apropriado para o tipo de transação. Por exemplo, se você estiver mapeando uma variável de contexto para pedidos, o escopo 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.

aplicação será Gestão de pedidos. Use o globo ícone na barra de navegação para mudar o escopo da aplicação.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto** > **Mapeamentos de variáveis**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atributo da entidade Lead para dinheiro

Campo	Descrição
Entidade	. Gestão de vendas e pedidos entidade para a qual a variável será usada. Selecione a entidade, por exemplo, oportunidade ou pedido.
Tabela	Nome da tabela da aplicação da transação.
Campo	Campo da tabela da aplicação relacionado à variável de contexto personalizada. Selecione o campo.
Chave	Variável de contexto personalizado. Selecione a variável na lista de variáveis de contexto de preço.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
A variável de contexto personalizado está disponível para uso em matrizes de preços.

Use pontos de extensão em Pricing Management

Use pontos de extensão para chamar scripts personalizados de fontes externas que controlam a lógica de preço usada no Pricing Management recurso do Gestão de vendas e pedidos(SOM).

Para acessar os pontos de extensão disponíveis, navegue até **Tudo** > **Pontos de Extensão com Script** E na lista Pontos de extensão, selecione o ponto de extensão desejado para exibi-lo.

Pontos de extensão da Gestão de preços

Ponto de extensão	Descrição
`sn_csm_pricing.DefaultCostBookExtensionPoint`	Personalize a lógica para determinar o livro de custos padrão usado pela aplicação de chamada, como Gestão de orçamentos. Este ponto de extensão muda a lógica do livro de custos padrão para o cabeçalho e a linha da aplicação de chamada.
`sn_csm_pricing.DefaultPriceListExtensionPoint`	Personalize a lógica da lista de preços padrão usada pela chamada SOM aplicações como Gestão de orçamentos ou Gestão de pedidos. Este ponto 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.

Pontos de extensão da Gestão de preços

Ponto de extensão	Descrição
	extensão muda a lógica padrão para o cabeçalho e a linha da aplicação de chamada. **Nota:** Se você quiser criar variáveis de contexto adicionais, use a matriz padrão da Lista de preços para gerenciar o padrão da lista de preços no nível do cabeçalho. Use este ponto de extensão somente para casos de uso que não podem usar a matriz padrão da Lista de preços. Nesse caso, a solicitação contém valores para todas as variáveis de contexto, além das variáveis de contexto padrão.
`sn_csm_pricing.ListPricing.ListPriceExtensionPoint`	Personalize a lógica para determinar um preço de lista base. Permite estender a lógica do mecanismo de preços e não depender de uma lista de preços e linha de lista de preços para buscar o preço de lista base.
`sn_csm_pricing.AttributeAdjustmentExtensionPoint`	Personalize a lógica que determina os ajustes de atributo para uma oferta de produto. Você pode estender a lógica do mecanismo de preços sem usar a tabela Ajuste de atributo para buscar os valores de ajuste.
`sn_csm_pricing.Pricing.PricingAdjustmentsExtensionPoint`	Personalize a lógica que determina ajustes de preço para uma oferta de produto. Permite que os administradores (implementadores parceiros) estendam a lógica do mecanismo de preços, não dependendo da matriz de Regra de configuração padrão e de componente para buscar os valores de ajuste.

Exportação e importação de entidades de preços

Como administrador de preços, você pode exportar e importar entidades de preços entre ServiceNow instâncias. Por exemplo, você pode promover entidades de preço, como listas de preços de uma instância de não produção para uma instância de produção de destino. Cada processo envolve um conjunto separado de etapas.

Antes de exportar e importar entidades de preço

Antes de exportar suas entidades de preço para uma instância de destino, observe os seguintes pré-requisitos:

Importe entidades relacionadas ao produto para sua instância de destino

Verifique se o administrador do catálogo de produtos importou primeiro as entidades base do catálogo de produtos, o catálogo de ofertas de produtos e as ofertas de produtos para a instância de destino. Suas entidades de preço estão associadas a ofertas de produtos e catálogos, portanto, as informações de oferta e catálogo devem existir antes de você importar entidades de preço.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre as entidades de produto que devem ser importadas para sua instância de destino, consulte Exportando e importando entidades do catálogo de produtos.

Exporte o conjunto de atualizações para mudanças na tabela de decisão para sua instância de destino antes de exportar a matriz de preços associada

Se você tiver uma nova versão de uma matriz de preços que tenha mudanças na tabela de decisão, como uma referência a uma nova oferta de produto, peça ao administrador para exportar o conjunto de atualizações gerado pelo sistema que inclui as mudanças na tabela de decisão para sua instância de destino. Em seguida, você exporta a nova matriz de preços e, em seguida, importa a matriz de preços para sua instância de destino. Para obter mais informações, consulte Entidades de preço de exportação e Importar entidades de preço.

Processo de exportação e importação para entidades de preços

Siga estas etapas para exportar e importar entidades de preços.

Etapas de exportação e importação para entidades de preço

Etapa	Descrição
Entidades de preço de exportação	Exporte entidades de preço de uma instância para outra. As entidades são exportadas como JSON e baixadas para o diretório de download local.
Exibir status do trabalho de exportação	Verifique o estado do trabalho de exportação.
Importar entidades de preço	Importe entidades de preço exportadas como arquivos JSON para outra instância.
Exibir status do trabalho de importação	Verifique o estado do trabalho de importação.

Entidades de preço de exportação

Exporte entidades de preço como um arquivo JSON e salve o arquivo no diretório de download local para que ele possa ser importado para outro ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Antes de exportar uma nova versão de uma matriz de preços que tenha uma tabela de decisão atualizada, peça ao administrador para exportar o conjunto de atualizações gerado pelo sistema que inclui a tabela de decisão atualizada para a instância de destino.

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Exportar** > **Exportar entidades**.
   A lista Entidades de exportação mostra os trabalhos de exportação anteriores.
3. Selecione para iniciar um trabalho de exportação **Hierarquia de exportação** .
   . **Entidades de exportação** o formulário é aberto no **IU de exportação** guia.
4. Em **Tipo de entidade** , selecione a entidade de preço a ser exportada da sua instância de origem.
   As entidades de preço incluem: Matriz de regras, Lista de preços, Linha de lista de preços, Ajuste de atributo, Livro de custos, e Linha do livro de custos.
5. Selecione os itens que você deseja exportar e selecione **Exportação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:

- Entidades como matrizes de preços podem ter versões específicas. Selecione uma versão específica da entidade a ser exportada e importe essa versão para a instância de destino.
- Se você tiver novas versões de matrizes de preços com tabelas de decisão atualizadas que fazem referência a novas ofertas de produtos, peça ao administrador para exportar o conjunto de atualizações gerado pelo sistema que inclui as tabelas de decisão atualizadas.

6. Dê ao trabalho de exportação um nome e uma descrição de arquivo e selecione **Enviar** .
   O processo de exportação começa e uma mensagem exibe o ID de exportação do catálogo.
7. Localize e exiba o arquivo JSON exportado atualizando o. **Exportar entidades** e selecionando o trabalho de exportação.

   O arquivo exportado aparece em **Anexos** painel.
8. Selecione o anexo para baixar o arquivo exportado.
   O arquivo é baixado como um arquivo JSON e salvo no diretório de download local.

O que Fazer Depois

Importar entidades de preço.

Importar entidades de preço

Importe entidades de preço para uma instância de destino usando ServiceNow Função de importação da plataforma.

Antes de Iniciar

Antes de começar, verifique sua instância de destino e verifique se determinadas entidades necessárias foram importadas. Por exemplo, as ofertas de produtos e os catálogos de ofertas de produtos associados às entidades de preço devem ter sido importados anteriormente para sua instância de destino. Da mesma forma, se você estiver importando linhas de lista de preços ou linhas do livro de custos, a lista de preços ou livro de custos dessas linhas deverá ter sido importada anteriormente para sua instância de destino. E se você estiver importando uma nova matriz de lista de preços, seu administrador deverá ter importado a tabela de decisão associada para sua instância de destino em um conjunto de atualizações gerado pelo sistema.

Função necessária: sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator

Procedimento

1. Vá para a instância de destino para a qual você deseja importar os dados de preço.
2. Inicie o processo de importação.
   - Para importar entidades de preço, navegue até **Tudo** > **Preços** > **Exportar/importar** > **Importar**.
   - Para importar regras de contexto, navegue até **Tudo** > **Gestão de regras de contexto** > **Importar**.

   O registro da fonte de dados de importação é aberto.
3. Anexe o arquivo JSON selecionando **Anexos** (ícone) na barra de cabeçalho.
   O pop-up Importar fonte de dados é aberto.
4. Selecione **Escolha o arquivo** E selecione o arquivo JSON que você deseja importar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Quando o arquivo for carregado, feche o pop-up Anexos.
6. Em Links relacionados, selecione **Carregar todos os registros** .
   Os dados do arquivo importado são carregados e uma barra de andamento é aberta mostrando o trabalho importado. Os dados importados são carregados na tabela temporária do conjunto de importação sn_csm_pricing_import_data_source ou sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source se você estiver importando regras de contexto.

   Nota: Durante a importação de uma matriz de preços na instância de destino, um pós-script de importação associa as entidades de referência na tabela de decisão que foi importada em um conjunto de atualizações à matriz de preços apropriada.

7. Na seção Próximas etapas, selecione **Executar transformação robusta** e selecione **Transformação** .
   A barra de andamento mostra o status da transformação. Quando a transformação é concluída, os dados importados são carregados nas tabelas de preços apropriadas.
8. Na seção Próximas etapas, selecione o link do conjunto de importação para exibir o conjunto de importação resultante.
   Os dados importados estão disponíveis nas tabelas apropriadas.
9. No registro Conjunto de importação, abra **Log de importação** para verificar se há erros e verificar se a transformação foi concluída com sucesso.

O que Fazer Depois

Determinadas entidades de preços importadas, como listas de preços ou livros de custos, estão no estado de rascunho na instância de destino. Para ativar a lista de preços importada ou o catálogo de custos na instância, publique-os.

Configurar ferramentas do agente em Gestão de vendas e pedidos

As aplicações em Gestão de vendas e pedidos compartilhe recursos e ferramentas comuns para agentes.

Esta seção descreve recursos comuns que você pode configurar para seus agentes, como transações baseadas em localização.

Configurar transações de produto baseadas em localização

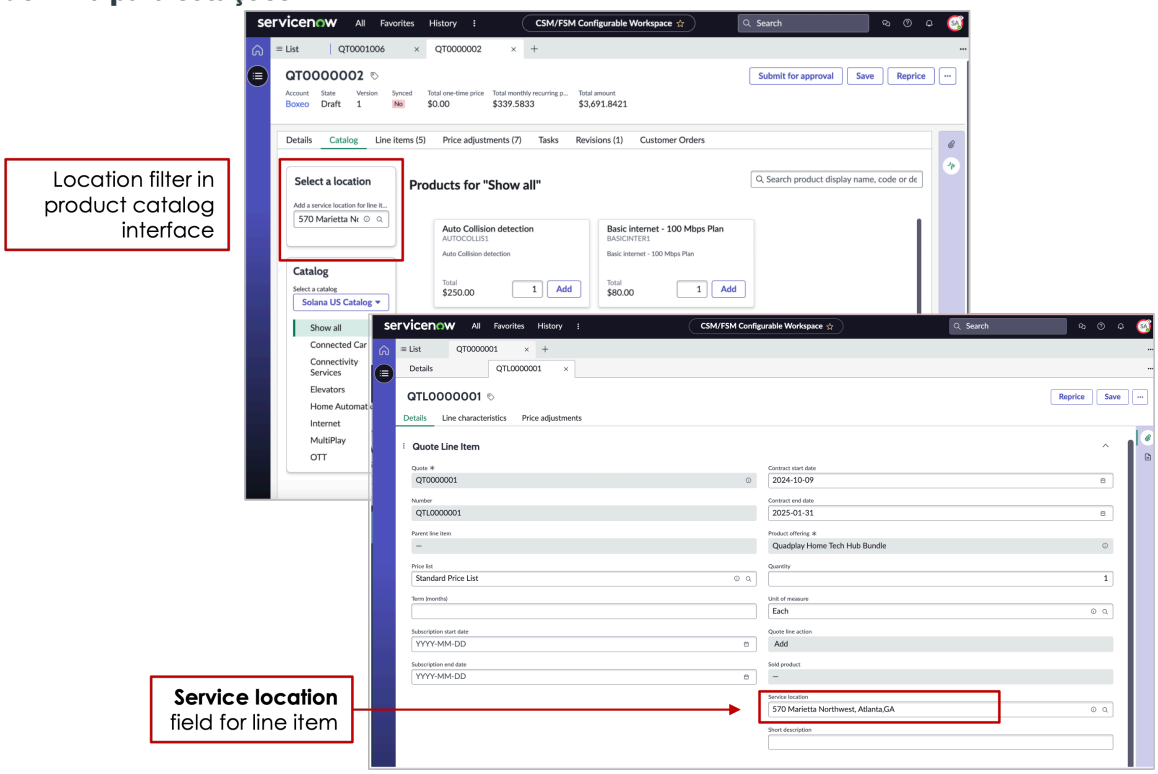
Em Gestão de vendas e pedidos, os agentes podem criar oportunidades, cotações e pedidos personalizados de acordo com o local do cliente. Essas transações são chamadas de transações de produto baseadas em localização.

Quando as ofertas de produtos e serviços disponíveis para os clientes variam de acordo com o local, seus agentes podem usar um filtro de local na IU do catálogo de produtos para selecionar um local de serviço e exibir somente os produtos e serviços apropriados para esse local. Os agentes podem adicionar os produtos apropriados a uma oportunidade, cotação ou pedido. Os agentes também podem copiar produtos e serviços de um local para outro na mesma transação, o que elimina a necessidade de criar outra oportunidade, cotação ou pedido para cada local.

Tradução automática

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

Filtro de local na IU do catálogo de produtos e local do serviço na exibição do item de linha para cotações



Como as transações baseadas em localização funcionam

Configuração de administrador e administrador do catálogo de produtos

Os administradores ativam transações baseadas em localização habilitando o. `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`propriedade do sistema.

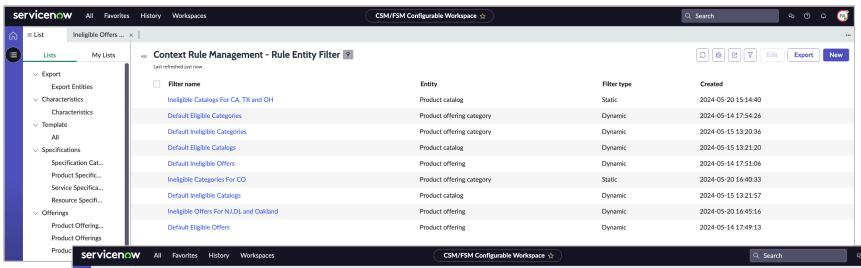
Os administradores do catálogo de produtos usam os filtros de entidade de regra de qualificação de produto para identificar entidades de produto qualificadas e não qualificadas (catálogos, categorias e ofertas de produto). Eles também configuram regras de decisão em matrizes de qualificação de produto para especificar as variáveis de contexto, como estado de faturamento ou variáveis de local de serviço (introduzidas na versão de novembro de 2024), para controlar a exibição de catálogos qualificados, categorias ou ofertas de produtos.

Tradução automática

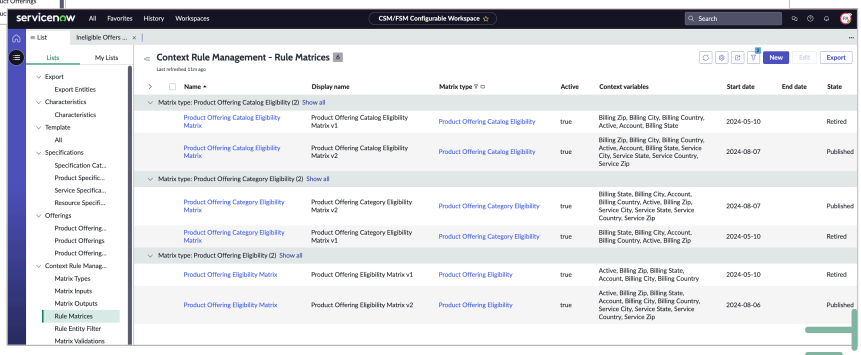
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Filtros de entidade de regra e matrizes de regra de qualificação de produto

Rule entity filters for product eligibility



Product eligibility matrices (v2 provides service location context variables)

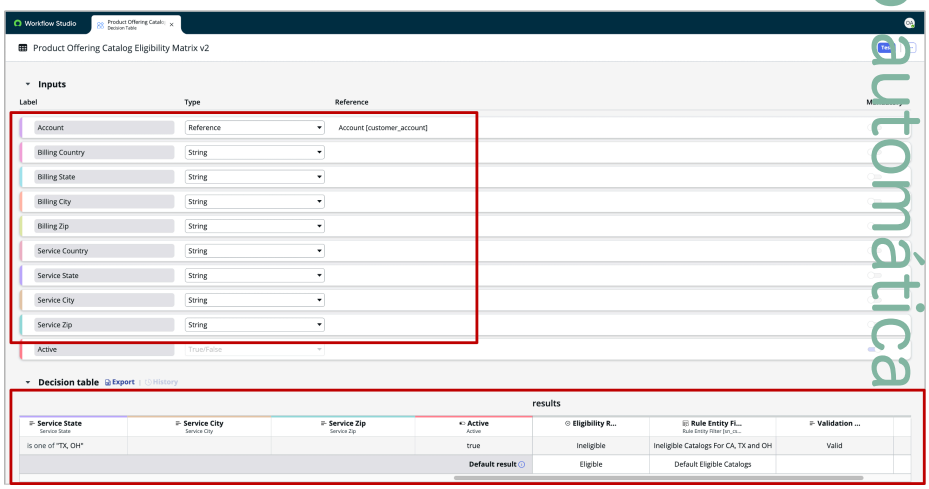


No exemplo a seguir da matriz de qualificação do Catálogo de ofertas de produtos, um filtro de entidade de regra para catálogos não qualificados e a variável de contexto, estado do serviço, são usados para filtrar o catálogo de produtos exibido.

Exemplo de matriz de qualificação do catálogo de ofertas de produtos

Context variables for product eligibility

Decision rule for product entity



Experiência do agente para transações baseadas em local

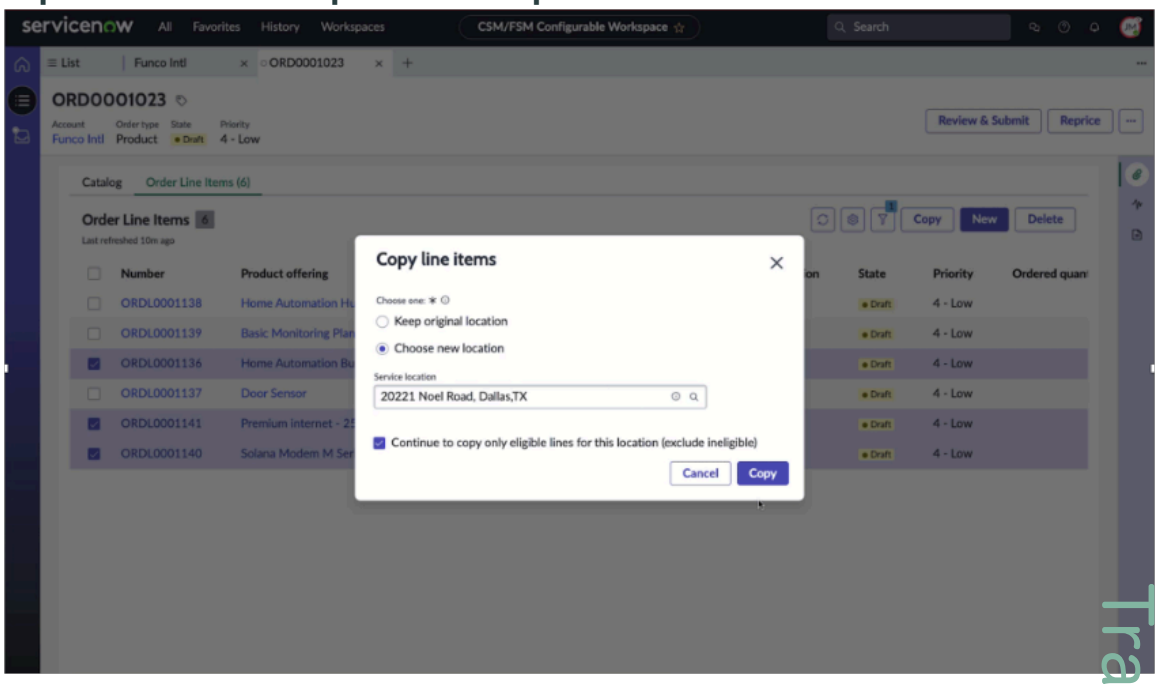
Quando os agentes especificam um local de serviço, a IU do catálogo de produtos exibe o catálogo qualificado, as categorias ou as ofertas desse local, dependendo das entidades de qualificação do produto configuradas. Quando eles selecionam um produto simples ou fixo, o item de linha é criado automaticamente para o local especificado. Se selecionarem um produto configurável, eles usarão o configurador de produto para personalizar as opções de produto. Um item de linha é criado automaticamente quando ele salva a configuração do produto.

Seus agentes podem copiar itens de linha para outro local na mesma transação (oportunidade, cotação ou pedido). Eles podem indicar que somente itens de linha qualificados serão copiados para o local especificado.

Tradução automática

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

Cópia do item de linha do pedido de exemplo



Para obter detalhes sobre como os agentes adicionam produtos a uma oportunidade, cotação ou pedido por local, consulte o seguinte:

- Use o filtro de local para adicionar itens de linha de oportunidade.
- Copie itens de linha de oportunidade para um local.
- Filtrar catálogos por local em uma cotação.
- Copiar locais para itens de linha de cotação.
- Filtrar catálogo de produtos por local.
- Atualize os locais do produto no nível da linha do pedido.

Configurando transações baseadas em localização

Os administradores e os administradores do catálogo de produtos concluem as tarefas de configuração a seguir para configurar transações baseadas em local.

Tarefas de configuração de transações baseadas no local

Etapa	Descrição	Função
Ativar transações baseadas em localização	Ative a propriedade do sistema `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`.	Administrador
Criar filtros de entidade de regra	Defina os filtros de entidade de regra que tornam catálogos, categorias e ofertas de produtos qualificados ou não qualificados para exibição.	Administrador do catálogo de produtos
Defina regras de qualificação do produto	Defina as regras de qualificação do produto selecionando as variáveis de contexto, como as variáveis de contexto do local de serviço, que controlam a exibição do catálogo de produtos, da categoria ou das ofertas.	Administrador do catálogo de produtos

Tradução automática

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

Ativar transações baseadas em localização

Ative transações baseadas em localização para oportunidades, cotações e pedidos usando `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`propriedade do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`a propriedade do sistema permite que seus agentes selecionem um local do cliente e exibam somente os produtos qualificados para esse local do cliente ao adicionar linhas de produtos a uma oportunidade, cotação ou pedido. Este recurso também permite que os agentes copiem itens de linha para outro local na mesma transação (oportunidade, cotação ou pedido).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** e no filtro, insira `sys_properties.list` .
2. Abra a propriedade do sistema `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`.
3. No campo **Valor**, insira `verdadeiro`.
4. Selecione **Atualizar**.
   O filtro de local é exibido na interface do catálogo de produtos. Os agentes podem usar o filtro para selecionar um local ao adicionar linhas de produtos a uma oportunidade, cotação ou pedido. O catálogo exibe as ofertas de produtos qualificados para o local. Depois de adicionar produtos do catálogo, os agentes podem copiar os produtos selecionados (itens de linha) para outro local na mesma transação, sem precisar criar outra oportunidade, cotação ou pedido para um local do cliente diferente.

O que Fazer Depois
Defina filtros de regra de qualificação do produto e. matrizes que controlam as ofertas de produtos exibidas por local.

Configurando o. configurador de produtos

Controle as opções de produto exibidas no configurador de produtosUsando a estrutura da API Gestão de estado aberto.

Visão geral da configuração

Como administrador, você pode gerenciar os estados de configuração e os nós do configurador exibidos no configurador de produto usando a estrutura da API Gestão de estado aberto e os pontos de extensão de gestão de estado aberto.

Gestão de estado em aberto

O modelo de estado aberto é uma estrutura programática na API Modelo de estado de configuração, que permite programar variações nas opções de produto que aparecem no configurador de produtos em Gestão de vendas e pedidos. A estrutura de API fornece determinados estados e métodos de API de ajuda para controlar os nós de como no configurador de produtos a interface do usuário é exibida.

Como desenvolvedores, você pode usar pontos de extensão para gestão de estado aberto para definir os estados somente exibição ou editáveis em qualquer nó do configurador, com base nos eventos que ocorrem no carregamento ou quando as seleções de produto mudam. Opcionalmente, você também pode criar scripts de mensagens de informações junto com a mudança do estado do nó. Essas mensagens são exibidas contextualmente na interface do usuário do configurador de produto. Vários métodos de API de ajuda estão disponíveis para ler e definir estados em qualquer nó, eliminando a necessidade de scripts JSON extensivos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso a esses recursos.

Casos de uso para gestão de estado de configuração

A tabela a seguir mostra diferentes maneiras de controlar as opções de produto exibidas no configurador de produtos.

Exemplos de caso de uso do modelo de estado de configuração

Caso de uso do configurador de produto	Exemplo
Oculte determinadas opções para um cliente	Uma seleção de atributo de produto não é exibida para clientes na Califórnia devido às regulamentações de segurança estaduais.
Defina determinadas opções padrão para um cliente	Para upgrades, somente o plano Ultimate é exibido para clientes existentes que têm um plano premium.
Permitir que somente determinadas opções sejam selecionadas com base em outras opções de atributo	Para determinados produtos, como laptops, exiba todos os tamanhos de 13", 15" e 17", mas exiba somente laptops de 15" e 17" se somente o recurso de tela sensível ao toque for necessário.
Permitir que a quantidade seja definida para os produtos	Alguns produtos podem ter valores de quantidade padrão diferentes. Permita que os agentes configurem a quantidade, desde que o valor esteja dentro dos limites de uma quantidade mínima e uma quantidade máxima permitida para esse produto.
Permitir que somente determinadas seleções de características sejam feitas	Determinadas seleções de produto exigem que um valor de característica específico seja escolhido. Por exemplo, após a seleção do plano Ultimate Internet, a velocidade de conetividade que pode ser escolhida é 5G.

Você pode gerenciar a exibição de opções no configurador de produtos Usando a Estrutura de API do modelo de estado de configuração.

estados do nó

Os nós no configurador de produto exibem grupos de relacionamento de produtos, produtos secundários e opções de características. Os nós podem ter os seguintes estados:

Visível - Sim (tornar o nó visível) ou Não (tornar o nó invisível)

Configurações visíveis ou não visíveis para o agente no configurador de produto. As opções podem não estar visíveis se forem incompatíveis com outras seleções feitas pelo agente. Por exemplo, para um tamanho de roda de carro específico, as opções de pneu incompatíveis não estão visíveis.

Editável - Sim (mostrar nó e torná-lo selecionável) ou Não (mostrar nó, mas torná-lo não selecionável)

Configurações editáveis ou não editáveis pelo agente no configurador de produto. Os agentes podem personalizar determinados aspectos do produto, mantendo as restrições necessárias para o produto. Por exemplo, para um modelo de carro específico, apenas cores exteriores compatíveis são editáveis.

Visível (Sim/Não), Editável (Sim/Não)

Tradução automática

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

Configurações que definem a quantidade em um produto, aplicam regras relacionadas à quantidade e mostram mensagens informativas e de erro relacionadas à quantidade no nó apropriado.

Marcado - Sim (mostrar seleções de nó) ou Não (tornar as seleções de nó invisíveis)

Configurações que mostram as opções de configuração para seleção com base no contexto.

Visível (Sim/Não), Editável (Sim/Não)

Configurações que definem um valor para uma característica, aplicam regras relacionadas à característica e mostram mensagens informativas ou de erro relacionadas ao nó apropriado.

Nota: Os agentes podem optar por definir mensagens em um nível de nó para fornecer justificativa para uma mudança de estado.

Eventos

Gerencie estados de nó usando a Estrutura de API do modelo de estado de configuração. Ative esses estados usando os dois eventos a seguir na Estrutura de eventos do Modelo de estado de configuração:

- Em carregamento - O estado (visibilidade, editabilidade) de cada nó é definido inicialmente como Sim (verdadeiro). O estado Aberto é invocado no carregamento.
- Em mudança - Esta função é chamada sempre que há uma mudança no valor de um nó no configurador de produtos interface do usuário. No entanto, este estado não é invocado quando ocorrem mudanças de quantidade no configurador de produtos. Esses estados podem ser definidos programaticamente de uma das seguintes maneiras: Em carregamento, durante as seleções ou imediatamente antes que a instância seja sincronizada de volta para a transação

Métodos de API auxiliar

Você pode usar os seguintes métodos de API auxiliar para ler e definir estados em qualquer nó.

Aplicar estados

Defina os estados visíveis e editáveis para grupos de relacionamento do produto, características do produto e opções de característica do produto usando os métodos Getter e Setter para ler e mudar o estado do modelo de configuração.

Métodos de obtenção

Obtenha caminhos de nó junto com os estados em qualquer nó de configuração:

- `ObterTodosNodes()` Retorna JSON com o caminho do nó (referência ao código) e seu respectivo caminho relativo com todos os estados.
- `GetNode (nodePath)` Retorna o objeto javascript do nó para o caminho do nó especificado, se ele existir.
- `GetNodeDetails(nodePath` Retorna todos os estados do caminho do nó especificado, se ele existir.

Métodos de definição

- Defina os estados visíveis e editáveis para grupos de relacionamento do produto, características do produto e opções de característica do produto.
  - `ConfiguVisível` Verdadeiro/Falso em todos os níveis
  - `SetVisible (Verdadeiro/Falso)`

Tradução automática

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

- `SetEditável` Verdadeiro/Falso em todos os níveis
- `SetEditable(verdadeiro)`
- Exemplo de implementação:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setVisible(true, “This is a sample message for setVisible”);
newHandler.setEditable(false, “This is a sample message for setEditable”);
```

- Defina a quantidade de ofertas e especificações. NodePath determina o produto e o valor é a quantidade a ser definida.
  - `SetQuantity(valor);`
  - Exemplo de implementação:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setQuantity(value, “This is a sample message for
 setQuantity”);
```

- Defina as opções de configuração para ver o que está sendo selecionado.
  - `SetChecked (valor); Verdadeiro/Falso`
  - Exemplo de implementação:

```
var nodePath =
 “QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN”
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
var newHandler.setChecked(true, “This is a sample message
 for setChecked”)
```

- Defina o valor de um nó de característica em que o tipo de entrada é uma única linha de texto.
  - `SetValue( valor);`
  - Exemplo de implementação:

```
var nodePath =
“QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN”
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setValue(“9TKN332”, “This is a sample message for
setValue”);
```

Métodos de variáveis de contexto do getter

Recupere variáveis de contexto dentro de configurador de produtos interface do usuário.

- `GetHeaderContextVariables()` Retorna uma lista de todas as variáveis de contexto do cabeçalho.
- `ContextVariableValue(contextVariable)` Retorna um valor e o valor de exibição de uma variável de contexto específica no cabeçalho.
- `GetLineContextVariables()` Retorna uma lista de todas as variáveis de contexto de linha.
- `GetLineContextVariableValue(nodePath, contextVariable)` Retorna o valor de uma variável de contexto específica na 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.

Use pontos de extensão para gestão de estado aberto

Controle as opções exibidas no configurador de produto usando pontos de extensão em Abrir gestão de estados.

Você pode usar pontos de extensão para chamar scripts personalizados para gerenciar o configurador de produto.

Como administrador, acesse os pontos de extensão de gestão de estado aberto disponíveis navegando até **Tudo** > **Pontos de Extensão com Script** E na lista Pontos de extensão, selecione o ponto de extensão apropriado para exibi-lo.

Pontos de extensão da gestão de estado

Pontos de extensão	Descrição
ConfigInstanceAPIImpl	Busca a execução de estado aberto para instâncias de configuração durante os comandos de mudança e carregamento.
OpenStateValidation	Retorna a execução de estado aberto em instâncias de configuração durante a mudança e no carregamento.
SetOpenStateResponse	Atualiza a instância de configuração de estado aberto para uma instância de configuração.
OpenStateModelExtension	Método usado para retornar à instância de configuração atualizada. Os clientes podem personalizar o método de processo.

Atribua funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações

. Gestão de vendas e pedidos as aplicações usam funções para controlar o acesso a recursos e capacidades. As funções também determinam o acesso às informações para segurança de dados, identificam usuários e definem o trabalho que os usuários executam em sua organização.

Visão geral das funções

As funções definem as funções disponíveis para os usuários do Gestão de vendas e pedidos aplicações, incluindo:

- Gestão de catálogo de produtos
- Pricing Management
- Gestão de leads
- Gestão de oportunidades
- Gestão de orçamentos
- Gestão de contratos de vendas
- Gestão de pedidos

Atribua funções a usuários e grupos usando ServiceNow AI Platform recurso de administração de usuário.

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

Gestão de leads funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a. Gestão de leads.

Função	Descrição
Agente principal [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Identifica, nutre e converte leads em oportunidades. Cria, lê, atualiza e exclui leads. Tem acesso a. CSM Espaço. I
Agente de vendas [sn_sales_common.sales_manager]	Função à qual tem acesso CSM e entidades principais.
Especialista em operações de vendas [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Melhora a eficiência e a precisão nas operações de vendas. Acesso de leitura a entidades principais. Configura processos de vendas em uma organização.
Visualizador de leads [sn_prd_pm.product_catalog_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.context_variable_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.rule_matrix_viewer]	Função granular que tem acesso para exibir entidades do catálogo de produtos, como ofertas de produtos.
Redator líder	Acesso de leitura a todas as tabelas de lead, como cabeçalho e itens de linha.

Gestão de oportunidades funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a. Gestão de oportunidades. Para saber mais sobre essas funções, consulte Gestão de oportunidades.

Função	Descrição
Agente de vendas [sn_sales_common.sales_agent]	Identifica, nutre e converte oportunidades em vendas bem-sucedidas. Cria, lê e atualiza oportunidades.
Gerente de vendas [sn_sales_common.sales_manager]	Revisa as oportunidades em aberto e as atribui aos agentes de vendas. Cria, lê e atualiza oportunidades.
Especialista em operações de vendas [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Melhora a eficiência e a precisão nas operações de vendas. Configura processos de vendas em uma organização.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	Função granular que tem acesso ao ciclo de vendas e fases.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	Função granular que tem acesso ao ciclo e fases de vendas.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer	Acesso de leitura a todas as tabelas de oportunidade, como cabeçalho e itens de linha.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	Acesso de leitura a todas as tabelas de oportunidade, como cabeçalho e itens de linha.

Gestão de orçamentos funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a. Gestão de orçamentos.

Tradução automática

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

Função	Descrição
Agente de vendas [sn_sales_common.sales_agent]	Identifica, nutre e converte cotações em vendas bem-sucedidas.
Gerente de vendas [sn_sales_common.sales_manager]	Atribui cotações a agentes de vendas ou equipes de vendas.
Especialista em operações de vendas [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Melhora a eficiência e a precisão nas operações de vendas. Configura processos de vendas em operações de vendas.

Gestão de contratos de vendas funções

Função	Descrição
Agente de vendas, gerente de vendas, visualizador de dados sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	Leia operações em acordos de vendas, linhas de acordo de vendas e dados relacionados, como características, listas de preços e outras tabelas.
Agente de vendas, gerente de vendas sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	Crie, leia e atualize operações em acordos de vendas e linhas de acordo de vendas.

Gestão de catálogo de produtos funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a. Gestão de catálogo de produtos.

Função	Descrição
Gerenciador de catálogo de produtos [sn_prd_pm.product_catalog_manager]	Criar, ler, atualizar e excluir produto, serviço, e especificações de recursos.
Administrador do catálogo de produtos [sn_prd_pm.product_catalog_admin]	Criar, ler, atualizar e excluir produto, serviço, especificações de recursos, características e opções de características. Também pode exportar e importar entidades de catálogo e configurar propriedades do sistema relacionadas ao catálogo.
Visualizador do catálogo de produtos [sn_prd_pm.product_catalog_viewer]	Acesso de leitura a produto, serviço, especificações de recursos, características e opções de características.

Pricing Management funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a. Pricing Management.

Função	Descrição
Administrador da lista de preços [sn_csm_pricing_pricing_priclist_administrator]	Crie, atualize e leia entidades de preços. Também pode exportar e importar entidades de preços, configurar ou editar propriedades do sistema relacionadas a preços e exibir logs de 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.

Função	Descrição
Gerente de lista de preços [sn_csm_pricing_pricing_priclist_manager]	Crie, atualize e leia entidades de preços.
Gravador da lista de preços [sn_csm_pricing.priclist_writer]	Função granular que tem acesso de leitura, gravação e exclusão a entidades de preço. Para excluir uma entidade de preço, como uma lista de preços ou livro de custos, a entidade de preço deve estar no estado Rascunho.
Gravador da lista de preços do acordo de vendas [sales_agreement_pricelist_writer]	Função granular que tem acesso de leitura e criação a entidades de preços. O acesso de criação é concedido somente por meio de fluxos de trabalho de back-end. Acesso de gravação somente para Acordos de vendas listas de preços. Herdado na função de Criador de acordos de vendas.
Visualizador da lista de preços [sn_csm_pricing.priclist_viewer]	Função granular que tem acesso de leitura a entidades de preços, como listas de preços, linhas de lista de preços, livros de custos e linhas de livro de custos.

Gestão de pedidos funções

Gestão de pedidos Usa as funções nas tabelas a seguir para controlar e gerenciar o acesso aos recursos da aplicação para Gestão de pedidos, Gestão de ordem de serviço e Gestão de Fallout.

Funções de Gestão de pedidos

Função	Descrição
Gerenciador de execução de pedidos [sn_ind_tmt_orum.order_fulfillment_manager]	Exiba e edite o acesso a pedidos de produto, tarefas de pedido de produto, ordens de serviço e pedidos de recursos. Gerentes de execução com esta função podem exibir, mas não editar, registros de fallout de pedido. O Gerenciador de execução de pedidos recebe pedidos, revisa os itens de linha do pedido, verifica se os pedidos estão prontos para execução e os aprova.
Agente de execução de pedidos [sn_ind_tmt_orum.order-fulfillment_agent]	Exiba o acesso a pedidos de produto, tarefas de pedido de produto, ordens de serviço e pedidos de recursos. Os agentes com esta função também podem exibir, mas não editar, registros de fallout de pedido, mas podem editar alguns campos nas tarefas de pedido de produto. Depois que o gerente de execução de pedidos aprova um pedido, o agente executa essas tarefas de execução. Esta função também inclui a função Visualizador de pedidos [order_view].

Tradução automática

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

Funções de Gestão de pedidos

Função	Descrição
Aprovador de pedido [order_approver]	Exiba o acesso aos pedidos do cliente e aos dados do catálogo de produtos. Usuários com esta função podem aprovar pedidos de clientes, mas não podem criar, atualizar ou excluir um pedido como um gerente de execução de pedidos ou agente de execução de pedidos faria. Esta função também inclui a função Visualizador de pedidos [order_view].
Visualizador de pedidos [order_viewer]	Exiba o acesso a pedidos de clientes, pedidos de produtos, tarefas de pedido de produtos, ordens de serviço e pedidos de recursos. Você também deve conceder um visualizador de pedidos com a função sn_prd_pm.product_catalog_viewer para acessar os dados do catálogo de produtos. **Nota:** As funções de aprovador de pedido e visualizador de pedido estão incluídas na função de parte interessada de negócios da Gestão de pedidos, que tem uma taxa associada a ela. Não atribua essas funções aos usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado. Para saber mais, consulte Ativar Parte Interessada de Negócios .
Visualizador de execução [sn_ind_tmt_orum.fulfillment_viewer]	Função granular que tem acesso de leitura a tabelas de execução: Tarefas de pedido, pedidos de domínio, pedidos de produto, pedidos de recursos e ordens de serviço.
Gravador de execução [sn_ind_tmt_orum.fulfillment_writer]	Função granular que tem acesso de leitura e gravação a tabelas de execução: Tarefas de pedido, pedidos de domínio, pedidos de produto, pedidos de recursos e ordens de serviço. Esta função inclui a função Visualizador de execução [sn_ind_tmt_orn.fulfillment_viewer].
Agente de pedido [sn_ind_tmt_orum.order_agent]	Uma função de persona com permissões para criar, editar, exibir e excluir pedidos, linhas de pedido, e características da linha de pedido, bem como permissões para exibir tarefas.
Administrador de pedido [sn_ind_tmt_orum.order_admin]	Uma função de persona com as mesmas permissões da função Agente de pedido (criar, editar, exibir, excluir pedidos, linhas de pedido, e características da linha de pedido e permissões para exibir tarefas). Esta função pode configurar e aprovar pedidos.

Tradução automática

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

Funções de Gestão de ordem de serviço

Função	Descrição
Gerente de ordem de serviço [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Exiba e edite solicitações de ordem de serviço, ordens de serviço, ordens de recursos e tarefas de execução relacionadas. Um gerente com esta função também pode exibir, mas não editar, registros de fallout de pedido. O gerente de ordem de serviço pode revisar solicitações de ordem de serviço externas, revisar itens de linha de ordem de serviço, verificar se as ordens de serviço estão prontas para execução e aprová-las.
Agente de ordem de serviço [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Exiba o acesso a solicitações de ordem de serviço, ordens de serviço, ordens de recursos e tarefas de execução relacionadas. Os agentes de ordem de serviço podem editar alguns campos nas tarefas de ordem de serviço. Depois que o gerente de execução da ordem de serviço aprova uma ordem de serviço, o agente executa essas tarefas. Esta função também inclui a função Visualizador de pedidos [order_view].

Funções do Fallout Management

Função	Descrição
Fallout Manager [sn_fallook_mgmt.fallook_manager]	Criar, exibir, atribuir e editar registros de falfalfallow out. Gerentes com esta função também podem exibir tarefas de pedido e ordens de domínio.
Agente do Fallout [sn_fallook_mgmt.fallook_agent]	Exibir registros de falfallow out. Os agentes com esta função também podem atualizar o estado dos registros de falfalfallook e criar anotações de trabalho neles.

Configurar o Portal de negócios

Os administradores podem configurar o Portal de negócios (sn_b2b_portal para que o cliente possa procurar produtos e criar pedidos no Gestão de vendas e pedidos.

Visão geral da configuração

1. Instale os seguintes plug-ins na ordem fornecida usando o Gerenciador de aplicações para configurar o Portal de negócios:
   a. Portal de gestão de pedidos: sn_ord_mgmt_portal
   b. Portal de gestão de catálogo de produtos: sn_prd_pm_portal
   c. Portal de atendimento ao cliente: sn_csm_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.

d. Portal de negócios: sn_b2b_portal

e. Componentes de IU para portais do cliente: sn_ciwf_ui_cmpnt

f. Plug-in Carrinho de vendas: sn_sales_cart

2. Habilite o Portal de negócios

Habilite o Portal de negócios (sn_b2b_portal para que os clientes possam procurar produtos e criar pedidos.

3. (Opcional) Instale aplicativos para gestão de casos de pedido de autoatendimento

Instale os plug-ins necessários com base nas opções de autoatendimento que você deseja oferecer aos clientes para gerenciar casos de pedido no Portal de negócios.

Habilite o Portal de negócios

Os administradores podem habilitar o Portal de negócios (sn_b2b_portal para que os clientes possam procurar produtos e criar pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar o Portal de negócios e. Gestão de vendas e pedidos Melhorias de autoatendimento, primeiro instale os plug-ins do Portal de negócios, que estão disponíveis na loja de aplicativos.

Para obter mais informações, consulte Configurar o Portal de negócios.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, selecione **Tudo** > **Portais**.

2. Selecionar **Portais de negócios**.

3. Limpe **Inativo** caixa.

4. Selecione **Save** (Salvar).
O Portal de negócios está habilitado.

Migração de pedido pós-upgrade para o Portal de negócios

Migre os carrinhos de pedido de proxy de rascunho para o novo carrinho de vendas para evitar que seus clientes percam os produtos adicionados aos carrinhos no Portal de negócios

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Carrinho de vendas tenha sido instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Carrinho de vendas.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Se você usou o Portal de negócios e está atualizando para Zurich versão, você deve executar o. `Migrate proxy orders to sales cart` Trabalho agendado após a instalação da aplicação Carrinho de vendas. Este trabalho migra os carrinhos de pedido de proxy de rascunho para o novo carrinho de vendas e evita que seus clientes percam os produtos adicionados aos carrinhos no Portal de negócios.

. `Migrate proxy orders to sales cart` o trabalho agendado executa as seguintes ações:

- Migra itens do carrinho existente dos clientes para o novo carrinho de vendas
- Cria registros relacionados ao carrinho nas tabelas Carrinho de vendas
- Atualiza o valor de `sn_sales_cart.show_cart_migration_msg` propriedade como falsa

Até que você execute este trabalho, a seguinte mensagem será exibida para seus clientes no Portal de negócios:

> Uma atualização do sistema limpou seu carrinho. Entre em contato com o administrador para obter ajuda.

Procedimento

1. Selecionar **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Na página Trabalhos agendados, insira `Migrar pedidos de proxy para o carrinho de vendas` no campo de pesquisa.
3. Selecione o trabalho.
4. Na página Execução de script programada, selecione **Executar agora** .

Instalar Carrinho de vendas

Você pode instalar o plug-in Carrinho de vendas (sn_sales_cart se você tiver a função de administrador.A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o plug-in Carrinho de vendas (sn_sales_cart):

- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Carrinho de vendas.

Tradução automática

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

Procedimento

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

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

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

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

O que Fazer Depois

Um logotipo de amostra é aplicado ao PDF do carrinho de vendas por padrão. Para personalizar e adicionar seu logotipo, consulte Adicione um logotipo ao PDF do carrinho de vendas.

Adicione um logotipo ao PDF do carrinho de vendas

Personalize e incorpore o logotipo da sua empresa nos PDFs de resumo do carrinho de vendas para garantir identidade visual consistente e alinhamento com os padrões de identidade corporativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Em **Nome** campo de pesquisa, insira `db_image` E selecione a tabela Imagens.
3. Na página Detalhes de tabelas, selecione **Mostrar lista** Na seção Links relacionados.
4. Em **Nome** campo de pesquisa, insira `sn_sales_cart.sales_cart_download_logo.png` e selecione o registro.
5. Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
6. Atualize o logotipo selecionando **Atualização** Ao lado do campo Imagem.
   a. Selecione **Atualização** ao lado de **Imagem** campo.
   b. Selecione **Escolha Arquivo** e selecione o arquivo de imagem no computador que você deseja usar.
   c. Selecione **OK**.
7. Na página Imagens, verifique se o arquivo de logotipo foi carregado com sucesso.

Tradução automática

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

Nota: Talvez seja necessário mudar o escopo da aplicação novamente.

8. Selecione **Atualizar**.

Modificação da política de retenção de dados e limpeza de tabela para a aplicação Carrinho de vendas

Uma retenção de dados padrão e política de limpeza de tabela exclui automaticamente registros da aplicação Carrinho de vendas com base em condições predefinidas. Você pode modificar essas condições para corresponder às políticas da sua organização.

Por padrão, os registros no estado Concluído serão excluídos da tabela Carrinho de vendas [sn_sales_cart] se atenderem a uma das seguintes condições:

- Registros com mais de seis meses
- Registros que não foram atualizados há mais de seis meses

Modifique a retenção de dados e a frequência de limpeza da tabela dependendo da carga e do volume esperados. Para obter mais informações, consulte Modifique a política de retenção de dados para resultados de testes ATF .

Tópicos relacionados

Limpeza de tabela

Preenchimento automático do formulário

Modifique os termos e condições do carrinho de vendas

Adicione termos e condições de finalização de compra de pedido no bloco de modelo de documento CartTermsAndCo para seu Portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O bloco de modelo de documento CartTermsAndCo nos modelos de documento padrão de Termos e condições do carrinho de vendas e Termos e condições do carrinho de vendas é usado para exibir termos e condições no PDF de resumo do carrinho e durante o check-out, respectivamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Blocos de modelo de documento**.
2. Selecione **CartTermsAndCo** .
3. Selecione o registro na lista relacionada Conteúdo do bloco de modelo de documento.
4. Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
5. Adicione seus termos e condições na seção Corpo.
6. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Modelos de documentos

Criar conteúdo de bloco em Modelos de documentos

Tradução automática

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

Instalando aplicações para gestão de casos de pedido de autoatendimento no Portal de negócios

Instale os plug-ins necessários com base nas opções de autoatendimento que você deseja oferecer aos clientes para gerenciar casos de pedido no Portal de negócios.

Os aplicativos que devem ser instalados a partir do ServiceNow Store Para permitir que seus clientes criem e exibam casos de pedido no Portal de negócios:

- Autoatendimento para casos de pedidos [sn_ord_case_ss]
- Playbook de casos de pedidos [sn_ord_case_pb]

Esses plug-ins têm as seguintes dependências:

- Portal de atendimento ao cliente [com.snc.customer_service_portal]
- Gestão de casos de operações de pedido [sn_order_case]
- Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente [sn_csm_playbook]

Se você quiser que seus clientes possam exibir somente casos de pedido no Portal de negócios, não será necessário instalar o. Playbook de casos de pedidos O plug-in [sn_ord_case_pb] e o plug-in Playbooks for Customer Service Management [sn_csm_playbook] não são necessários.

Você também deve ativar o Portal de negócios para torná-lo acessível para seus clientes. O Portal de negócios está inativo por padrão. Para obter mais informações, consulte Configurar o Portal de negócios .

Instalar Autoatendimento para casos de pedidos

Você pode instalar o. Autoatendimento para casos de pedidos aplicação (sn_ord_case_ss se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Autoatendimento para casos de pedidos listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Os dados de demonstração não estão disponíveis com Autoatendimento para casos de pedidos aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Autoatendimento para casos de pedidos aplicação (sn_ord_case_ss usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

Tradução automática

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

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Instalar Playbook de casos de pedidos

Você pode instalar o. Playbook de casos de pedidos aplicação (sn_ord_case_pb se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Playbook de casos de pedidos listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Os dados de demonstração não estão disponíveis com Playbook de casos de pedidos aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Playbook de casos de pedidos aplicação (sn_ord_case_pb usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Configure a Gestão de relacionamento com parceiros

Instale o. PRM aplicação (com.snc.partner_relationship_management) de ServiceNow® Store para permitir que as empresas contratem parceiros e melhorem seus ciclos de vendas.

Administradores e usuários com várias funções, como administrador de parceiro empresarial (sn_prm.enterprise_partner_admin), agente de parceiro empresarial

Tradução automática

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

(sn_prm.enterprise_partner_agent) e muito mais, devem concluir as tarefas de configuração a seguir para configurar o. Gestão do relacionamento com parceiros aplicação.

Configurar PRM.
Esta tabela descreve as tarefas de configuração necessárias para a Gestão de relacionamento com parceiros e suas descrições.

Tarefa	Descrição	Função
Instale a Gestão de relacionamento com parceiros	Instale o. Gestão do relacionamento com parceiros Aplicação da ServiceNow Store.	administrador
Funções e componentes da Gestão de relacionamento com parceiros	Atribua funções funcionais a diferentes PRM entidades.	administrador
Modelo de dados para Gestão de relacionamento com parceiros	Configure e adicione dados às diferentes tabelas instaladas com PRM.	• administrador • Administrador de parceiro empresarial (sn_prm.enterprise_partner_admin)

Instale a Gestão de relacionamento com parceiros

Instale o. Gestão do relacionamento com parceiros Plug-in (com.snc.partner_relationship_management), junto com os dados de demonstração e as instalações relacionadas a aplicações e plug-ins da ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

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

Dependendo dos seus direitos, você deve instalar os dados de demonstração após a instalação. Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão do relacionamento com parceiros:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações sobre como exibir componentes instalados com uma aplicação, consulte Encontre componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão do relacionamento com parceiros aplicação (com.snc.partner_relationship_management) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Plug-ins e aplicações dependentes aparecem se estiverem instalados, ou se estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação exigir instalação, você deverá instalá-los antes de instalar Gestão do relacionamento com parceiros.
4. Se você quiser instalar dados de demonstração, siga um destes procedimentos, dependendo de seus direitos.

Tarefa de instalação de dados de demonstração	Descrição
Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los	**a.** Selecione **Carregar dados de demonstração** opção. **b.** Selecione **Instalar**. **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
Se a opção Carregar dados de demonstração não estiver disponível, mas você quiser dados de demonstração	Carregue os dados de demonstração após a instalação Gestão do relacionamento com parceiros. **a.** Instalar Gestão do relacionamento com parceiros(com.snc.partner_relationship_management). **b.** Navegue até **Todos** E no Filtro, digite `v_plug-in.list` . **c.** Em **Plug-in do sistema** , Pesquise o plug-in Gestão de relacionamento com parceiros. **d.** No Sistema **Modelo de dados da Gestão de relacionamento com parceiros do plug-in** , em Links relacionados, selecione **Instalar somente dados de demonstração** .

Resultado

Você instalou com sucesso o. Gestão do relacionamento com parceiros aplicação.

Tópicos relacionados

Funções e componentes da Gestão de relacionamento com parceiros

Modelo de dados para Gestão de relacionamento com parceiros

Funções e componentes da Gestão de relacionamento com parceiros

. Gestão do relacionamento com parceiros a aplicação usa funções para fornecer acesso a informações, identificar usuários internos e externos, manter a segurança dos dados e estabelecer diferentes tipos de relacionamentos entre empresas e parceiros de canal.

Tradução automática

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

. PRM o plug-in (com.snc.partner_relationship_management) vem com um conjunto de funções funcionais e granulares, cada uma com níveis variáveis de acesso para gerar e lidar com consultas.

. PRM a aplicação fornece acesso e permissões aos usuários que fazem parte da empresa e do ecossistema do parceiro de canal.

Funções funcionais e granulares

As funções funcionais ajudam a fornecer acesso a partes relacionadas autorizadas a membros empresariais e de parceiros de canal. Um modelo granular ajuda a proteger os dados concedendo o nível necessário de acesso às entidades relevantes da empresa ou do parceiro de canal. Com essa funcionalidade, cada função é associada a um conjunto de privilégios ou responsabilidades que determinam o acesso dos usuários a determinadas informações.

Você pode definir políticas granulares que autorizam os indivíduos a realizar seus trabalhos com eficiência e eficácia, o que ajuda a melhorar a experiência do cliente.

Funções e descrições

Funções funcionais são um conjunto de funções granulares necessárias para executar uma função que requer acesso a várias entidades. A tabela a seguir lista as funções funcionais do Gestão do relacionamento com parceiros.

Funções funcionais
Lista de funções funcionais e suas descrições.

Função	Descrição	Contém as funções
Enterprise Partner Admin (sn_prm.enterprise_partner_admin)	Um usuário que é administrador da empresa parceira.	• sn_service_org.writer • sn_prm.channel_partner_writer • sn_prm.partner_program_writer • sn_prm.partner_program_rel_writer • sn_customerservice.csm_workspace_user
Enterprise Partner Relationship Manager (sn_prm.enterprise_partner_rel_manager)	Colaborador que pertence a uma empresa e é responsável por gerenciar casos associados à hierarquia de parceiros.	• sn_bus_loc.location_relationship_manager • sn_prm.partner_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user
Enterprise Partner Agent (sn_prm.enterprise_partner_agent)	Executante que pertence a uma empresa e é responsável por cumprir casos de parceiro.	• sn_customerservice_agent • sn_prm.partner_data_viewer
Gerente de parceiros (sn_prm.external_partner_manager)	Colaborador que pertence a uma entidade parceira e é responsável por relatar casos associados à hierarquia de parceiros no portal.	• sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_prm.partner_data_viewer

Tradução automática

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

Funções funcionais

Lista de funções funcionais e suas descrições.

Função	Descrição	Contém as funções
Parceiro associado (sn_prm.external_partner_associate)	Colaborador que pertence a uma entidade parceira e é responsável por relatar casos associados a seus parceiros no portal.	• sn_customerservice.service_organization_c • sn_prm.partner_data_viewer

A tabela a seguir lista as funções granulares instaladas com Gestão do relacionamento com parceiros.

Funções granulares

Lista de funções granulares e suas descrições.

Função	Descrição	Funções herdadas
Redator de parceiro de canal (sn_prm.channel_partner_writer)	Esta função fornece acesso de edição granular à tabela de parceiro de canal.	Visualizador de dados do parceiro (sn_prm.partner_data_viewer)
Gravador do Programa de Parceiros (sn_prm.partner_program_writer)	Esta função fornece acesso de edição granular à tabela do programa de parceiros.	Visualizador de dados do parceiro (sn_prm.partner_data_viewer)
Gravador de relacionamento do Programa de parceiros (sn_prm.partner_program_rel_writer)	Esta função fornece acesso de edição granular à tabela de relacionamento do programa de parceiros.	Visualizador de dados do parceiro (sn_prm.partner_data_viewer)
Visualizador de dados do parceiro (sn_prm.partner_data_viewer)	Esta função fornece acesso de leitura granular às tabelas de relacionamento do parceiro de canal, do programa de parceiros e do programa de parceiros.	N/D
Experiência (sn_prm.partner_ui)	Esta função fornece acesso granular à equipe da organização para garantir uma experiência consistente em todas as interfaces do usuário. **Nota:** A função de experiência precisa ser herdada manualmente em outras funções para exibir o. Gestão do relacionamento com parceiros Módulos na plataforma ServiceNow, Espaço configurável do CSM e Portal do parceiro.	N/D

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Instale a Gestão de relacionamento com parceiros

Modelo de dados para Gestão de relacionamento com parceiros

Adicionar responsabilidades a. PRM funções

Uma responsabilidade descreve uma função ou função que oferece suporte a um usuário. Use definições de responsabilidade para criar relacionamentos entre duas entidades parceiras.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prm.enterprise_rel_manager, sn_prm.external_partner_associate ou sn_prm.external_partner_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações da parte relacionada definem o título de um relacionamento entre uma entidade e uma organização ou um usuário. Essas configurações também permitem vincular tipos de partes relacionadas com definições de responsabilidade para conceder acesso conforme necessário.

Partes relacionadas e suas responsabilidades padrão

Lista de tipos de função e suas responsabilidades padrão associadas.

Tipo	Responsabilidade padrão
Enterprise Partner Relationship Manager [sn_prm.enterprise_partner_rel_manager]	Gerente de relacionamento de local [sn_bus_loc.location_relationship_manager]
Parceiro externo associado [sn_prm.external_partner_associate]	Colaborador do local [sn_customerservice.service_organization_contributor]
Gerente de parceiro externo [sn_prm.external_partner_manager]	Colaborador do gerente de local [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]

Nota: As responsabilidades padrão são instaladas automaticamente com o plug-in Local de negócios (com.snc.business_location).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de relacionamento de parceiros** > **Parceiro de canal**.
2. Abra um registro de parceiro de canal e adicione um membro da equipe externa ou um gerente de relacionamento de parceiro empresarial com base em seus requisitos.

Tarefa	Descrição
Registrar membro externo da equipe	**a.** Selecione **Registrar equipe de parceiro ex terno** do registro do parceiro de canal. **b.** Selecione **Tipo de função** você deseja as–sociar ao seu usuário, seja gerente de parceiro externo ou associado de parcei–ro externo. **c.** Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	Para saber mais sobre o tipo de função e os campos de registro de membro, consulte Formulário de registro de membro.
Registrar gerente de relacionamento com parceiro empresarial	**a.** Selecione **Editar** Na lista relacionada Membros no registro do parceiro de canal para adicionar um membro da empresa como parceiro de canal. **b.** Abra o registro associado ao usuário e selecione **Novo** Na lista relacionada Responsabilidades do membro da organização de serviço. **c.** Insira o nome da função em **Tipo** campo para atribuir uma responsabilidade à função. **d.** Selecione **Enviar**.

Resultado
Um membro externo da equipe ou um gerente de relacionamento com parceiro empresarial está registrado.

Modelo de dados para Gestão de relacionamento com parceiros

. Gestão do relacionamento com parceiros o modelo de dados fornece uma estrutura para mapear o relacionamento entre parceiros de canal e programas.

Adicione dados nas tabelas Parceiro de canal [sn_prm_channel_partner] e Programa de parceiros [sn_prm_partner_program] e crie um relacionamento entre as duas tabelas na tabela Relacionamento do programa de parceiros [sn_prm_partner_program sn_prm_program_relationship].

Tarefas de configuração para PRM modelo de dados
Lista de tarefas e descrições das tabelas Gestão de relacionamento com parceiros.

Tarefa	Função	Descrição
Configure a tabela de parceiro de canal	• Administrador da empresa (sn_prm.enterprise_partner_admin) • Redator de parceiro de canal (sn_prm.channel_partner_writer)	Gerencie informações relacionadas a parceiros de canal.
Configure a tabela do Programa de parceiros	• Administrador da empresa (sn_prm.enterprise_partner_admin) • Gravador do programa de parceiros (sn_prm.partner_program_writer)	Permita que os parceiros de canal participem de programas estruturados para criar relacionamentos com os clientes.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração para PRM modelo de dados

Lista de tarefas e descrições das tabelas Gestão de relacionamento com parceiros.

Tarefa	Função	Descrição
Configure a tabela de relacionamento do Programa de parceiros	• Administrador da empresa (sn_prm.enterprise_partner_admin) • Gravador de relacionamento do programa de parceiros (sn_prm.partner_program_rel_writer)	Estabeleça um relacionamento entre parceiros de canal e programas de parceiros.

Tópicos relacionados

Instale a Gestão de relacionamento com parceiros

Funções e componentes da Gestão de relacionamento com parceiros

Configure a tabela de parceiro de canal

Com Gestão do relacionamento com parceiros, você pode usar a tabela parceiro de canal [sn_prm_channel_partner] para gerenciar e armazenar informações relacionadas aos parceiros de canal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prm.enterprise_partner_admin ou sn_prm.channel_partner_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Parceiro de canal [sn_prm_channel_partner] é uma extensão do Local de negócios externo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de relacionamento de parceiros** > **Parceiro de canal**.
2. Selecione **Novo** Para abrir o formulário Detalhes de registro de parceiro de canal.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para saber mais sobre os campos na tabela de parceiro de canal e suas descrições, consulte Campos da tabela do parceiro de canal.
4. Selecione **Enviar**.

Configure a tabela do Programa de parceiros

Com Gestão do relacionamento com parceiros Permite que os parceiros de canal participem de iniciativas estruturadas projetadas para gerar receita, aprimorar o alcance do mercado e criar relacionamentos com o cliente usando a tabela Programa de parceiros [sn_prm_partner_program].

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prm.partner_program_writer ou sn_prm.enterprise_partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os programas de parceiros definem as funções, responsabilidades e benefícios para diferentes participantes. Alguns exemplos de programas de parceiros podem ser Programa de Revendedor, Programa de Provedor de Serviços Gerenciados (MSP), Programa de Parceiro de Treinamento Autorizado (ATP) e assim por diante.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de relacionamento de parceiros** > **Programas de parceiros**.
2. Selecione **Novo** para abrir o registro do programa de parceiros.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para saber mais sobre os campos na tabela Programa de parceiros e suas descrições, consulte Campos da tabela do programa de parceiros.
4. Selecione **Enviar**.

Configure a tabela de relacionamento do Programa de parceiros

Com Gestão do relacionamento com parceiros, você pode estabelecer um relacionamento entre parceiros de canal e programas de parceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prm.enterprise_partner_admin ou sn_prm.partner_program_rel_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Associe parceiros de canal a diferentes iniciativas ou programas estruturados usando a tabela Relacionamento do programa de parceiros [sn_prm_partner_program_relationship].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de relacionamento de parceiros** > **Parcerias**.
2. Selecione **Novo** para abrir o registro de parceria.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para saber mais sobre os campos na tabela Relacionamento do Programa de parceiros e suas descrições, consulte Campos da tabela de relacionamento do programa de parceiros.
4. Selecione **Enviar**.

Espaço do parceiro

Os administradores, agentes e gerentes de parceiros podem gerenciar programas e parcerias de parceiros no espaço do parceiro para fazer a triagem de casos e solicitações de clientes.

Visão geral do espaço

Use Espaço configurável do CSM Para permitir que o Administrador de parceiro empresarial (sn_prm.enterprise_partner_admin) e o Gerente de parceiro empresarial (sn_prm.enterprise_partner_rel_manager) acessem as ferramentas necessárias para resolver dúvidas do cliente e resolver consultas do cliente.

Você pode executar as seguintes ações usando o espaço .

Tarefas no espaço do parceiro

Tarefa	Descrição
Criar registro de parceiro de canal	Crie e rastreie registros de parceiro de canal no espaço para gerenciar e armazenar todas as informações relacionadas aos parceiros de canal.

Tradução automática

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

Tarefas no espaço do parceiro

Tarefa	Descrição
Exibir informações do parceiro de canal no espaço do parceiro	Exiba todos os detalhes, casos e outras entidades associadas a um parceiro de canal.
Criar programas de parceiros no Espaço configurável do CSM	Permita que os parceiros de canal criem Programas de parceiros no espaço.
Criar parcerias no Espaço configurável do CSM	Estabeleça um relacionamento entre parceiros de canal e programas de parceiros no espaço.

Criar registro de parceiro de canal

Crie e rastreie registros de parceiro de canal no espaço do parceiro para gerenciar e armazenar todas as informações relacionadas aos parceiros de canal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prm.enterprise_partner_admin

Procedimento

1. Navegue até **Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione a lista exibir.
2. Selecione **Parceiros de canal** em Gestão do relacionamento com parceiros.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para saber mais sobre os campos na seção de detalhes do parceiro de canal, consulte Campos da tabela do parceiro de canal.

Seção Perfil de negócios

Campo	Descrição
Receita por ano	Receita por ano da entidade do parceiro de canal.
Número de funcionários	Número de funcionários na entidade do parceiro de canal.
Setores compatíveis	Setores aos quais o parceiro de canal oferece suporte.

5. Em **Informações da empresa do parceiro de canal** preencha os detalhes de contato, incluindo **Site** , **E-mail** e **Telefone** do parceiro de canal.
6. Em **Endereço da empresa** preencha o endereço do local físico do parceiro de canal, como **Rua** , **Estado** e muito mais.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Exibir informações do parceiro de canal no espaço do parceiro

Exiba informações consolidadas do parceiro de canal por meio das várias guias no espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prm.enterprise_partner_rel_manager ou sn_prm.enterprise_partner_agent

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até **Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione a exibição de lista.
2. Selecione **Parceiros de canal** No módulo Gestão de relacionamento com parceiros.
3. Abra um registro de parceiro de canal na lista.
   Você pode exibir todas as informações relacionadas a casos, parceiros de canal secundários, produtos vendidos ou itens-base de instalação associados ao parceiro de canal.

   Para saber mais sobre os componentes no registro do parceiro de canal, consulte Componentes do parceiro de canal no espaço.

Registre a equipe do parceiro no espaço

Registre um novo membro parceiro ou transfira a equipe existente em uma organização parceira.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_prm.enterprise_partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O gerente de relacionamento com parceiro empresarial [sn_prm.enterprise_partner_rel_manager] do parceiro de canal também pode registrar a equipe do parceiro no espaço.

Procedimento

1. Navegue até **Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione a exibição de lista.
2. Selecione **Parceiros de canal** No módulo Gestão de relacionamento com parceiros.
3. Abra um registro de parceiro de canal na lista e selecione **Registrar equipe do parceiro** .
4. No formulário, preencha os campos.

   Para saber mais sobre os campos no formulário Registrar membro, consulte Formulário de registro de membro.

5. Carregue um arquivo ou documento no **Adicionar anexos** seção.

   Este é um campo opcional.

6. Selecione **Enviar**.

Criar programas de parceiros no Espaço configurável do CSM

Permita que os parceiros de canal participem de iniciativas estruturadas projetadas para gerar receita, aprimorar o alcance do mercado e criar relacionamentos com o cliente criando programas de parceiros no espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_prm.enterprise_partner_admin

Procedimento

1. Navegue até **Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione a lista exibir.
2. Selecione **Programa de parceiros** em Gestão do relacionamento com parceiros módulo.
3. Abra um programa de parceiros na lista e selecione **Novo** .

Tradução automática

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

4. No formulário, preencha os campos.

   Para saber mais sobre os campos no formulário Programa de parceiros, consulte Campos da tabela do programa de parceiros.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Criar parcerias no Espaço configurável do CSM

Com Gestão do relacionamento com parceiros, você pode estabelecer um relacionamento entre parceiros de canal e programas de parceiros no espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_prm.enterprise_partner_admin

Procedimento

1. Navegue até **Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione a lista exibir.
2. Selecione **Parcerias** de Gestão do relacionamento com parceiros.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para saber mais sobre os campos no formulário Parceria, consulte Campos da tabela de relacionamento do programa de parceiros.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Criar casos para parceiros de canal

Crie casos de atendimento ao cliente para que os parceiros de canal gerenciem as consultas do cliente e ofereçam resolução.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_prm.enterprise_partner_rel_manager ou sn_prm.enterprise_partner_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegue até **Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione a lista exibir.
2. Selecione **Casos** em Gestão do relacionamento com parceiros módulo.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para saber mais sobre os campos no formulário Caso, consulte Formulário de caso .

5. Selecione **Save** (Salvar).

Instalar e configurar Lead to Cash Core

Instale o. Base para Lead-to-Cash, que permite compor e criar fluxos de trabalho que sua organização mantém para o ciclo de vida de um produto vendido.

Tradução automática

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

Este mapeamento fornece aos usuários uma experiência de fluxo de trabalho unificada em diferentes entidades.

Administradores e usuários com várias funções concluem as tarefas de configuração a seguir para usar lead em dinheiro.

Tarefas de configuração para Base para Lead-to-Cash

Tarefa	Descrição
Mapeamento e configuração da entidade	Mapeie entidades que definem uma estrutura e transfere dados da entidade de origem para a entidade de destino.
Crie uma configuração de entidade	Use entidades para compor um fluxo de trabalho entre duas entidades para que você possa atualizar suas configurações existentes e executar o necessário **Suspender** , **Retomar** ou **Desconectar** ações em um produto vendido.
Crie um mapeamento de entidade	Crie um mapeamento de entidade para executar as ações declarativas como **Suspender** , **Retomar** ou **Desconectar** ações em um produto vendido.

Instale Lead para o Cash Core

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Base para Lead-to-Cash aplicação. A aplicação inclui os dados de demonstração e as instalações relacionadas ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

Antes de Iniciar

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

Dependendo dos seus direitos, pode ser necessário instalar dados de demonstração após a instalação. Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a aplicação principal Lead to Cash:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Base para Lead-to-Cash aplicação (com.snc.l2c_core) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

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

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, solicite-a do ServiceNow Store.

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

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

   Plug-ins e aplicações dependentes aparecem se estiverem instalados, ou se estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação exigir instalação, você deve instalá-los antes de instalar a aplicação Lead to Cash Core.

4. Se você quiser instalar dados de demonstração, siga um destes procedimentos, dependendo de seus direitos.

Tarefa de instalação de dados de demonstração	Descrição
Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los	**a.** Selecione **Carregar dados de demonstração** opção. **b.** Selecione **Instalar**. **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
Se a opção Carregar dados de demonstração não estiver disponível, mas você quiser dados de demonstração	Carregue os dados de demonstração após instalar o. Base para Lead-to-Cash aplicação. **a.** Instalar Base para Lead-to-Cash(com.snc–.l2c_core). **b.** Navegue até **Todos** E no Filtro, digite v_–plug-in.list . **c.** Em Links relacionados, selecione **Instalar somente dados de demonstração** .

Mapeamento e configuração da entidade

Use as tabelas e os formulários Configuração de entidade para configurar e mapear uma entidade que define uma estrutura e transfere os dados da entidade de origem para a entidade de destino.

Mapeamento e configuração

Crie as configurações e os mapeamentos para as entidades usando as tabelas de configuração da entidade.

Tabelas de configuração de entidade

As tabelas de configuração da entidade fornecem as informações dos campos no formulário de configuração da entidade.

Tradução automática

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

Tabelas de configuração de entidade

Tabela	Nome	Descrição
Entidade Lead para dinheiro	sn_l2c_core_entity	Define e gerencia as entidades de lead-to-cash.
Definição da entidade Lead para dinheiro	sn_l2c_core_entity_definition	Define e gerencia as definições associadas às entidades de lead-to-cash.
Lead para atributo de entidade em dinheiro	sn_l2c_core_entity_attribute	Define e gerencia os atributos associados às entidades lead-to-cash. Os atributos lead-to-cash são baseados nas definições definidas para as entidades.

Cada campo no formulário de configuração de entidade reúne as informações de uma tabela de configuração de entidade. A tabela a seguir tem as informações sobre os campos, suas descrições e as tabelas de entidade das quais os dados são preenchidos.

Nota: Os atributos Definição da entidade Lead para dinheiro e Lead para dinheiro são listas relacionadas no formulário Configuração da entidade.

Formulário Configuração da entidade

Tabela	Campo	Descrição
Entidade Lead para dinheiro	Nome	Nome da entidade lead-to-cash.
Entidade Lead para dinheiro	ID de configuração	ID de configuração exclusivo da entidade.
Entidade Lead para dinheiro	Ativo	Status da entidade, se ativa ou inativa para a configuração.
Definição da entidade Lead para dinheiro	Entidade	Referência à definição da entidade lead-to-cash.
Definição da entidade Lead para dinheiro	Tipo	Tipo de definição da entidade.
Definição da entidade Lead para dinheiro	Tabela	Tabela associada a uma entidade de lead para dinheiro.
Definição da entidade Lead para dinheiro	Rótulo	Rótulo para a definição da entidade.
Definição da entidade Lead para dinheiro	Definição de pai	Primário da definição da entidade atual.
Definição da entidade Lead para dinheiro	Campo de relacionamento	Campo de consulta associado ao registro de definição da entidade primária.
Definição da entidade Lead para dinheiro	Campo primário	Campo de consulta associado ao registro de definição da entidade 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.

Formulário Configuração da entidade

Tabela	Campo	Descrição
Definição da entidade de lead para dinheiro	Herdar definição primária	Definição primária que também é usada pela definição da entidade atual. **Nota:** Para fazer com que o registro de definição de entidade atual siga a mesma definição associada ao registro primário, selecione **Herde a definição primária** .
Definição da entidade Lead para dinheiro	Ordem	Ordem numérica para processar e visualizar a hierarquia de configurações.
Lead para atributo de entidade em dinheiro	Campo	Nome do campo.
Lead para atributo de entidade em dinheiro	Entidade	Referência ao atributo da entidade lead-to-cash.
Lead para atributo de entidade em dinheiro	Tabela	Tabela associada ao atributo lead-to-cash.
Lead para atributo de entidade em dinheiro	Chave	Chave exclusiva para o atributo da entidade.
Lead para atributo de entidade em dinheiro	Avançado	Opção para configurações avançadas. **Nota:** Para modificar o script de acordo com seus requisitos, selecione **Avançado** .
Lead para atributo de entidade em dinheiro	Script	Script para os atributos avançados.

Mapeamentos de entidades

Com os mapeamentos de entidade, você pode mapear as tabelas de origem e de destino para transferir os dados entre as entidades que dependem das configurações de entidade disponíveis. As tabelas de mapeamento de entidade fornecem as informações dos campos nos formulários de mapeamento de entidade.

Tabela de Mapeamento de entidade

Tabela	Nome	Descrição
Mapeamento de entidade de lead para dinheiro	sn_l2c_core_entity_mapping	Define e mapeia os mapeamentos de entidade lead-to-cash.

Tradução automática

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

Tabela de Mapeamento de entidade

Tabela	Nome	Descrição
Mapeamento da tabela de entidade de lead para dinheiro	sn_l2c_core_entity_table_mapping	Define e gerencia os mapeamentos para as diferentes tabelas associadas às entidades lead-to-cash.
Mapeamento de atributo da entidade de lead para dinheiro	sn_l2c_core_entity_attribute_mapping	Define e gerencia os atributos e seus mapeamentos com a entidade Lead-to-Cash correspondente.

O formulário de mapeamento de entidade permite mapear as entidades com suas tabelas e atributos correspondentes.

Nota: Mapeamento da tabela da entidade de lead para dinheiro e Mapeamento de atributo da entidade de lead para dinheiro são listas relacionadas no formulário Mapeamento de entidade.

Formulário Mapeamento de entidade

Tabela	Campo	Descrição
Mapeamento de entidade de lead para dinheiro	Nome do mapeamento	Nome do mapeamento.
Mapeamento de entidade de lead para dinheiro	ID da configuração de mapeamento	ID exclusivo para o mapeamento.
Mapeamento de entidade de lead para dinheiro	Entidade de origem	Entidade de origem no processo de mapeamento.
Mapeamento de entidade de lead para dinheiro	Entidade de destino	Entidade de destino no processo de mapeamento.
Mapeamento de entidade de lead para dinheiro	Ativo	Estado da entidade de destino, ativa para mapeamento ou não.
Mapeamento da tabela de entidade de lead para dinheiro	Tabela da entidade de origem	Tabela associada à entidade de origem.
Mapeamento da tabela de entidade de lead para dinheiro	Tabela de entidade de destino	Tabela associada à entidade de destino.
Mapeamento da tabela de entidade de lead para dinheiro	Usar condição	Condições necessárias para mapeamento. **Nota:** Para definir condições de mapeamento específicas, selecione **Condição de uso** .
Mapeamento da tabela de entidade de lead para dinheiro	Condição	Condições para mapear tabelas da entidade de origem para a entidade de destino.
Mapeamento da tabela de entidade de lead para dinheiro	Ativo	Estado da entidade de origem, ativa para mapeamento ou não.

Tradução automática

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

Formulário Mapeamento de entidade

Tabela	Campo	Descrição
Mapeamento da tabela de entidade de lead para dinheiro	Ordem	Prioridade numérica para mapeamento.
Mapeamento de atributo da entidade de lead para dinheiro	Mapeamento de tabela da entidade	Referência ao mapeamento da tabela da entidade Lead-to-Cash.
Mapeamento de atributo da entidade de lead para dinheiro	Atributo de origem	Atributo associado à entidade de origem.
Mapeamento de atributo da entidade de lead para dinheiro	Atributo de destino	Atributo associado à entidade de destino.
Mapeamento de atributo da entidade de lead para dinheiro	Avançado	Opção para mapeamento avançado. **Nota:** Para modificar o script de acordo com seus requisitos, selecione **Avançado** .
Mapeamento de atributo da entidade de lead para dinheiro	Script	Script para personalizar os mapeamentos.

Crie uma configuração de entidade

Crie uma configuração de entidade para compor um fluxo de trabalho entre duas entidades para que você possa atualizar suas configurações existentes e executar ações como suspender, retomar ou desconectar um produto vendido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Lead para dinheiro** > **Configurações da entidade**.
2. No formulário Lead para Entidades em dinheiro, crie uma entidade selecionando **Novo** .
3. No formulário, em **Nome** insira o nome da entidade e no **ID de configuração** Insira o ID da entidade.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Mapeamento e configuração da entidade.

4. Selecione **Enviar**.
   Você criou uma configuração de entidade. Agora você deve criar definições e atributos de entidade lead-to-cash.
5. No formulário Entidade Lead para dinheiro, na lista relacionada Definições de entidade Lead para dinheiro, crie uma definição de entidade selecionando **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Mapeamento e configuração da entidade.

7. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

8. No formulário Entidade Lead para dinheiro, na lista relacionada Atributos da entidade Lead para dinheiro, crie um atributo de entidade selecionando **Novo** .
9. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Mapeamento e configuração da entidade.
10. Selecione **Enviar**.

Resultado

Você criou uma configuração de entidade e definiu sua definição e atributos. Agora você deve criar um mapeamento de entidade personalizado. Para saber como criar um mapeamento, consulte Crie um mapeamento de entidade.

Crie um mapeamento de entidade

Crie um mapeamento de entidade para compor um fluxo de trabalho entre duas entidades para que você possa atualizar suas configurações existentes e executar um conjunto de ações declarativas, como suspender, retomar ou desconectar um produto vendido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Lead para dinheiro** > **Mapeamentos de Entidade**.
2. No formulário Mapeamentos de entidade Lead para dinheiro, crie um mapeamento selecionando **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Mapeamento e configuração da entidade.
4. Selecione **Enviar**.
   Você criou um mapeamento de entidade. Agora você deve criar um mapeamento de tabela de entidade e um mapeamento de atributo de entidade.
5. No formulário Mapeamento de entidade de lead para dinheiro, na lista relacionada Mapeamentos de tabela de entidade de lead para dinheiro, crie um mapeamento de tabela de entidade selecionando **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Mapeamento e configuração da entidade.
7. Selecione **Enviar**.
8. No formulário Mapeamento de entidade de lead para dinheiro, na lista relacionada Mapeamentos de tabela de entidade de lead para dinheiro, crie um mapeamento de atributo selecionando **Novo** .
9. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Mapeamento e configuração da entidade.
10. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Configuração da Gestão do processo Lead-to-Cash

Planeje e configure sua implementação de Gestão do processo Lead-to-Cash.

Visão geral da configuração

1. Revise as dependências para instalar e usar Gestão do processo Lead-to-Cash.

   - Para que os gerentes de processo de vendas possam criar e monitorar registros de processo de vendas por meio do Espaço configurável do CSMCustomer Service Management(CSM) deve ser instalado.
   - Para poder monitorar oportunidades, cotações ou pedidos no processo de vendas, você deve ter Gestão de oportunidades, Gestão de orçamentos, Gestão de pedidos instalado.
   - Objeto de negócios principal (sn_bo_core) é instalado automaticamente como uma dependência quando você instala o. Gestão do processo Lead-to-Cash aplicação (app-l2c-cockpit).

2. Instalar Gestão do processo Lead-to-Cash

   Você pode instalar o. Gestão do processo Lead-to-Cash aplicação (app-l2c-cockpit se você tiver a função de administrador. As instalações da aplicação relacionadas ServiceNow® Armazene aplicações e plug-ins se eles ainda não estiverem instalados. Instalar Gestão do processo Lead-to-Cash em cada um dos seus ambientes.

3. Atribuir funções a. Gestão do processo Lead-to-Cash usuários

   Atribua funções aos usuários para que eles possam acessar recursos, capacidades e dados no Gestão do processo Lead-to-Cash aplicação.

4. Configure objetos de negócios para registros de processo de vendas

   Crie grupos de objetos de negócios e tipos de objetos de negócios. Defina relacionamentos entre os tipos de objeto de negócios e adicione-os como membros no grupo de objetos de negócios. Isso permite que os gerentes de processo de vendas criem registros de processo de vendas usando essas entidades.

5. Personalização do painel do processo de vendas

   Defina o número de níveis e o conteúdo do bloco no mapa de nós e determine como as tarefas são consolidadas na guia Tarefas para melhorar a clareza e o controle para que os gerentes de processo de vendas possam se concentrar em dados relevantes e navegar por processos de vendas complexos com eficiência.

6. Modificando retenção de dados e política de limpeza de tabela para Gestão do processo Lead-to-Cash

   Acesse e modifique a retenção de dados padrão e a política de limpeza de tabela para modificá-la para atender às suas necessidades.

7. Definir condições para habilitar o acesso a e-mail no Gestão do processo Lead-to-Cash

   Os gerentes de processo de vendas podem compor e-mails diretamente do painel para registros de entidade de vendas que são monitorados em um registro de processo de vendas.

Tradução automática

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

Instalar Gestão do processo Lead-to-Cash

Você pode instalar o. Gestão do processo Lead-to-Cash aplicação (app-l2c-cockpit se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Gestão do processo Lead-to-Cash listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão do processo Lead-to-Cash:

- Funções
- Tabelas
- Propriedades

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão do processo Lead-to-Cash e Propriedades instaladas com o Gestão do processo Lead-to-Cash.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão do processo Lead-to-Cash aplicação (app-l2c-cockpit usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

Resultado

. Gestão do processo Lead-to-Cash a aplicação está instalada em sua instância. A aplicação Core do objeto de negócios é instalada automaticamente como uma dependência. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Business Object Core.

Tradução automática

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

O grupo de objetos de negócios Objetos O2C também se torna disponível. Ele contém entidades envolvidas no processo de oportunidade de pagamento, como oportunidade, cotação e pedido. Você pode usar este grupo desde que tenha Gestão de oportunidades, Gestão de orçamentos e Gestão de pedidos aplicações instaladas no seu ServiceNow instância.

O que Fazer Depois

Atribuir funções a. Gestão do processo Lead-to-Cash para que eles possam acessar recursos e executar tarefas usando este app. Para obter mais informações, consulte Atribuir funções a. Gestão do processo Lead-to-Cash usuários.

Atribuir funções a. Gestão do processo Lead-to-Cash usuários

Atribua funções aos usuários para que eles possam acessar recursos, capacidades e dados no Gestão do processo Lead-to-Cash aplicação.

Antes de Iniciar

Antes de atribuir funções aos usuários e grupos, certifique-se de ter criado e configurado os usuários e grupos necessários.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela a seguir lista as funções que os gravadores de objetos de negócios e os gerentes de processo de vendas precisam para acessar as tabelas necessárias para executar suas respectivas tarefas.

Funções necessárias para funções de trabalho específicas

Persona de usuário	Função de trabalho	Função necessária	Tabelas acessadas
Gravador de objeto de negócios	Cria grupos de objetos de negócios e define relacionamentos entre os tipos de objetos de negócios.	Gravador de objeto de negócios [sn_bo_core.business_object_writer]	• Tipo de objetos de negócios [sn_bo_core_obj_type] • Relacionamento de objetos de negócios [sn_bo_core_obj_rel] • Grupo dos objetos de negócios [sn_bo_core_obj_group] • Membros dos grupos dos objetos de negócios [sn_bo_core_obj_group_members]
Gerente de processo	Cria registros de processo de vendas, monitora tarefas	Gerente de processo de vendas [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]	• Registro do processo de vendas [sn_l2c_cockpit_sales_process_record]

Tradução automática

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

Funções necessárias para funções de trabalho específicas

Persona de usuário	Função de trabalho	Função necessária	Tabelas acessadas
de vendas	e atividades no mapa de nó hierárquico, vincula e desvincula nós.		• Registro do processo de negócios [sn_bo_core_process_record] • Recurso do processo de negócios [sn_bo_core_process_resource] • Tarefa do processo de negócios [sn_bo_core_process_task]

Você pode atribuir funções a usuários e grupos usando a configuração assistida ou por meio dos seguintes recursos de administração de usuários:

- Atribuir uma função a um usuário
- Atribuir uma função a um grupo

Tópicos relacionados

Criando usuários

Criando grupos

Componentes instalados com Gestão do processo Lead-to-Cash

Componentes instalados com o Business Object Core

Configure objetos de negócios para registros de processo de vendas

Crie os objetos de negócios necessários para que os gerentes de processo de vendas criem registros de processo de vendas usando essas entidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: Business object writer [sn_bo_core.business_object_writer]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/1102610152?h=669291cfe1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Criar grupos de objetos de negócios.

a. Navegar até **Tudo** > **Core do objeto de negócios** > **Grupo dos objetos de negócios**.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Grupo de objetos de negócios

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo de objetos de negócios.
Aplica-se a	Fluxo de trabalho ou processo para o qual você está criando o grupo de objetos de negócios. Este valor deve ser Registro do processo de vendas [sn_l2c_cockpit_sales_process_record].
Descrição	Uma breve descrição do grupo de objetos de negócios.

2. Crie tipos de objeto de negócios para adicionar como membros no grupo de objetos de negócios.

   a. Navegar até **Tudo** > **Core do objeto de negócios** > **Tipos de objetos de negócios**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de objeto de negócio

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de objeto de negócios. Por exemplo, oportunidade.
Nome da tabela	Tabela associada ao objeto de negócios. Por exemplo, se o tipo de objeto de negócio for Oportunidade, você inseriria a tabela Oportunidade [sn_opty_mgmt_core_opportunity].

   d. Selecione **Enviar**.

3. Defina relacionamentos entre os tipos de objeto.

   Os relacionamentos definem como dois tipos de objeto são relacionados pelas colunas de origem e destino nas respectivas tabelas e regem a hierarquia dos registros exibidos no mapa de nós. Por exemplo, se você adicionar Linha de oportunidade e Cotação como entidades secundárias para o tipo de objeto de negócio Oportunidade, no mapa de nós, você verá os registros Linha de oportunidade e Cotação relacionados em um nó de oportunidade.

   Você pode adicionar mais de uma entidade secundária em um tipo de objeto de negócios primário. Evite relacionamentos circulares.

   a. Selecione o tipo de objeto de negócios que você criou.

   b. Na página Tipo de objeto de negócio, na lista relacionada Relacionamentos de objeto de negócio, selecione **Novo** .

   c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Relacionamento de objeto de negócio

Campo	Descrição
Origem	O tipo de objeto de negócios primário para o qual você está criando os relacionamentos.
Destino	O tipo de objeto de negócio secundário relacionado ao primário.
Nome da tabela de origem	Nome da tabela do tipo de objeto de negócios primário.
Nome da tabela de destino	Nome da tabela do tipo de objeto de negócio secundário.
Campo de origem	(Opcional) A coluna na tabela de origem usada para estabelecer o relacionamento.
Campo de destino	(Opcional) A coluna na tabela de destino usada para estabelecer o relacionamento.

d. Selecione **Enviar**.

4. Adicione tipos de objeto de negócios como membros do grupo de objetos de negócios.
   a. Navegar até **Tudo** > **Core do objeto de negócios** > **Grupo dos objetos de negócios**.
   b. Na lista relacionada Membros do grupo de objetos de negócios, selecione **Novo** .
   c. Selecione o tipo de objeto de negócio que você deseja adicionar usando o ícone de lista de pesquisa ( ).
   d. Selecione **Enviar**.

Resultado

O grupo de objetos de negócios e os tipos de objetos de negócios estão disponíveis nas listas Processo de negócios e Entidade de negócios, respectivamente, no formulário Criar novo registro de processo de vendas no Espaço configurável do CSM.

Personalização do painel do processo de vendas

Personalizar o número de níveis e o conteúdo do bloco no mapa de nós aumenta a clareza e o controle para que os gerentes de processo de vendas possam se concentrar em dados relevantes e navegar com mais facilidade por processos de vendas complexos.

Personalize os níveis de mapa de nós hierárquicos para Gestão do processo Lead-to-Cash

Personalize o número de níveis de nó a serem exibidos no Gestão do processo Lead-to-Cash visualização do mapa de nós hierárquico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o Gestão do processo Lead-to-Cash o mapa de nó hierárquico mostra três níveis de nó. Embora não haja limite superior no número de níveis de nó que você pode exibir, o mapa de nó pode exibir no máximo 250 nós por vez.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Selecione **Todos** e no filtro de navegação, insira `sys_properties.list` .
2. Em **Nome** , pesquise sn_l2c_cockpit.node_default_levels e selecione-a.
3. Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro."
4. Em **Valor** especifique um número inteiro para o número de níveis de nó que você deseja exibir no mapa de nó hierárquico.
5. Selecione **Atualizar**.

Personalize os detalhes exibidos nos blocos de mapa de nós usando uma tabela de decisão

Personalize os detalhes exibidos nos blocos de mapa de nós no Gestão do processo Lead-to-Cash usando Tabelas de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar mais colunas para exibir linhas adicionais. No entanto, isso exigiria que você faça mudanças de código no Construtor de IU.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas de Decisão**.
2. Em **Nome** Campo da tabela de propriedades do sistema, pesquise e selecione a tabela de decisão de configuração do tipo de objeto de negócios.
   Você será redirecionado para a tabela de decisão em Workflow Studio.
3. Altere os valores em **Campo 1** e. **Campo 2** colunas dependendo das informações que você deseja exibir no bloco de mapa de nós.
4. **Opcional:** Mude o ícone do bloco.
   a. Acesse Galeria de ícones para obter o nome do ícone correspondente ao ícone que você deseja usar.
   b. Insira o nome do ícone em **Ícone de nó** campo.
5. **Opcional:** Adicione linhas de decisão para todas as entidades de negócios adicionais que você criou.
6. **Opcional:** Verifique as mudanças selecionando **Teste** .
7. Selecione **Save** (Salvar).

Personalize as exibições da guia Tarefas usando EVAM

Personalize as entidades de vendas a partir das quais as tarefas são exibidas, o ícone e os campos que são exibidos em cada bloco de tarefa e crie opções personalizadas para filtrar e exibir tarefas consolidadas no painel do processo de vendas em Gestão do processo Lead-to-Cash usando Entity View Action Mapping(EVAM).

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou evam_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Use a tarefa de SPR EVAM Definição para personalizar as exibições da guia Tarefas. Personalizado EVAM definições não são compatíveis.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Faça login na sua instância ServiceNow.
2. Selecione o ícone de Globo (E defina o escopo da aplicação como Gestão de processos de lead-to-Cash.
3. Navegar até **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM)** > **Definições do EVAM**.
4. Em **Nome** , pesquise e selecione a tarefa de SPR.
5. **Opcional:** Em **M2Ms da fonte de dados do EVAM** adicione ou remova uma fonte de dados.
   - Criar e vincular: Defina uma nova fonte de dados e vincule essa fonte de dados à sua definição do EVAM. Para obter mais informações, consulte Defina uma fonte de dados .

     Nota: Ao especificar uma condição para definir como os dados são filtrados da tabela selecionada, selecione o operador como **não está vazio** para a entidade de negócios que você está adicionando. Por exemplo, **[Quote][não está vazio]** .
   - Link existente: Adicione uma fonte de dados predefinida à sua definição do EVAM.
   - Desvincular selecionado: Desvincule uma fonte de dados que você não deseja ver na guia Tarefas no painel do processo de vendas.
6. Selecione **Enviar**.
7. Em **M2Ms do pacote de configuração de exibição do EVAM** adicionar ou remover um pacote de configuração.
   - Criar e vincular: Defina um novo pacote de configuração e vincule este pacote ao seu EVAM definição. Para obter mais informações, consulte Definir um pacote de configuração do EVAM e. Definir um modelo de exibição do EVAM .
   - Link existente: Adicione um pacote de configuração predefinido ao seu EVAM definição.
   - Desvincular selecionado: Remova o pacote de configuração de exibição das entidades que você não deseja exibir.
8. **Opcional:** Adicione mais opções de filtro de dados na guia Tarefas do painel do processo de vendas.

   a. Em EVAM Lista relacionada Filtros de dados, selecione **Novo** .

   b. No formulário, preencha os campos.

EVAM Formulário Filtros de dados

Campo	Descrição
Rótulo	Nome do rótulo do EVAM filtro de dados.
Ativo	Opção para ativar EVAM filtro de dados.
Ordem	Prioridade para EVAM configuração de exibição. Números mais baixos indicam uma prioridade mais alta.
Aplicação	Escopo da aplicação do EVAM configuração de exibição.
EVAM Definição	Associe um EVAM definição com o filtro de dados.

9. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Crie uma definição do EVAM

Modificando retenção de dados e política de limpeza de tabela para Gestão do processo Lead-to-Cash

Modifique a retenção de dados padrão e a política de limpeza de tabela para Gestão do processo Lead-to-Cash para atender aos requisitos da sua organização.

Por padrão, os registros são excluídos das tabelas Registro de processo de negócios [sn_bo_core_process_record] e Registro de processo de vendas [sn_l2c_cockpit_sales_process_record] e registros secundários nas tabelas Tarefa de processo de negócios [sn_bo_core_process_task] e Recurso de processo de negócios [sn_core_resource] se atenderem a uma das seguintes condições:

- Em um estado inativo e não atualizado nos últimos seis meses
- Em um estado ativo, mas não atualizado no ano passado

Você pode modificar a retenção de dados e a política de limpeza de tabela dependendo da carga e do volume esperados.

Para descobrir como modificar a retenção de dados e a frequência de limpeza de tabela para Gestão do processo Lead-to-Cash, consulte Modifique a política de retenção de dados para resultados de testes ATF .

Tópicos relacionados

Limpeza de tabela

Preenchimento automático do formulário

Definir condições para habilitar o acesso a e-mail no Gestão do processo Lead-to-Cash

Os gerentes de processo de vendas devem ter acesso para compor e-mails para os registros de entidade de vendas que são monitorados em um registro de processo de vendas.

Os gerentes de processo de vendas podem compor e enviar e-mails relacionados a um registro de processo de vendas por padrão. Permita que os gerentes de processo de vendas componham e-mails para as entidades de vendas relacionadas definindo o valor de `email_client` atributo de dicionário para `true` e usando um dos seguintes métodos:

- Conceda ao gerente do processo de vendas acesso de gravação à entidade secundária. Para obter mais informações, consulte Habilite o cliente de e-mail para uma tabela .
- Defina o valor de `glide.email_client.check_write_access` propriedade do sistema para `false` para substituir a verificação de se o usuário tem acesso de gravação à entidade secundária.

> **Nota:** . `glide.email_client.check_write_access` a propriedade do sistema não é compatível com Xanadu e. Yokohama Versões do Glide. Se você estiver usando essas versões do Glide, deverá conceder aos usuários acesso de gravação à entidade secundária.

Tópicos relacionados

Cliente de e-mail

Exiba e envie e-mails em Gestão do processo Lead-to-Cash

Tradução automática

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

Configuração da Sequências de interações com o cliente

Planeje e configure sua implementação de Sequências de interações com o cliente.

Visão geral da configuração

1. Instalar Sequências de interações com o cliente

   Você pode instalar o. Sequências de interações com o cliente aplicação (com.sn_crm_sequence se você tiver a função de administrador. As instalações da aplicação relacionadas ServiceNow® Armazene aplicações e plug-ins se eles ainda não estiverem instalados. Instalar Sequências de interações com o cliente em ServiceNow instâncias em todos os seus ambientes:

2. Crie uma sequência de engajamento do cliente

   Crie uma sequência de engajamento do cliente a partir do Espaço configurável do CSM. Especifique condições de gatilho e saída e adicione atividades para criar uma experiência orientada para que seus representantes de vendas interajam com seus clientes em potencial e clientes.

Instalar Sequências de interações com o cliente

Você pode instalar o. Sequências de interações com o cliente aplicação (com.sn_crm_sequence se você tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Sequências de interações com o cliente listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Sequências de interações com o cliente:

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Sequências de interações com o cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Sequências de interações com o cliente aplicação (com.sn_crm_sequence usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 lista das versões disponíveis para você é exibida.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Selecione **Instalar**.

Crie uma sequência de engajamento do cliente

Crie uma sequência de engajamento do cliente para orientar seus representantes de vendas por meio do engajamento com seus clientes em potencial e clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook.admin ou pd_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração de uma sequência é baseada em playbooks e requer que você esteja familiarizado com o uso de Workflow Studio e. Playbook Experience.

Importante: Configurar e desmontar são fases predefinidas no Sequências de interações com o cliente playbook. Não remova essas fases nem adicione mais atividades a elas. Evite fazer outras mudanças nas atividades Sequência de início e Sequência de término.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Sequências** > **Todas as sequências**.
4. Selecione **Criar nova sequência** .
5. Na janela Criar nova sequência, especifique um nome e, opcionalmente, uma descrição para sua sequência e selecione **Criar** .
   Você será redirecionado para Workflow Studio e um playbook da sequência do tipo é criado com as seguintes fases predefinidas:
   - Configuração
   - Configurar atividades de sequência
   - Rasgue
6. Defina condições do gatilho que iniciam uma sequência.

   a. Selecione o ícone Editar Acima da cápsula Iniciar.

   b. Em **Programação** Do formulário Propriedades do Playbook, indique se você está usando um gatilho existente, que inclui o tipo de gatilho e as condições que configuram as sequências ou definindo um novo.
      - Para usar um gatilho existente, selecione **Escolha um gatilho existente** e prossiga para a etapa 7.
      - Para definir um novo gatilho, selecione **Defina suas próprias condições para quando o processo for executado** .

Tradução automática

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

c. Na lista suspensa do **Defina suas próprias condições para quando o processo for executado** selecione o tipo de gatilho para o novo gatilho.
Os tipos de gatilho disponíveis são:

- Criação do Registro
- Atualização de Registro
- Criação ou Atualização de Registro

d. Em **Tabela** , selecione a tabela cujas operações de registro você deseja usar para acionar seu playbook. Por exemplo, você pode querer que a sequência seja acionada quando um registro for criado ou atualizado na tabela Lead [sn_lead_mgmt_core_lead].

e. Em **Condição a ser executada** , adicione condições que devem ser atendidas para acionar seu playbook.

Example
Por exemplo, para acionar a sequência quando um novo registro é criado na tabela Lead [sn_lead_mgmt_core_lead], você define a condição **[Fase] [é] [Novo]** .
Para obter mais informações, consulte Construtor de condição .

f. Selecione a frequência do gatilho **Executar meu gatilho** lista suspensa.
As opções disponíveis são:

- Uma vez
- Para cada mudança exclusiva
- Somente se não estiver em execução
- Para cada atualização

g. **Opcional:** Acione seu playbook para tabelas que estendem sua tabela selecionada selecionando **Execute este gatilho na tabela estendida** caixa de seleção.

h. **Opcional:** Forneça aos usuários a capacidade de retroceder o playbook desde o início selecionando **Detalhes** e selecionando **Permita que este playbook seja reiniciado durante o tempo de execução** caixa de seleção.

i. Selecione **Salvar e fechar**.

7. **Opcional:** Altere a prioridade com a qual uma tarefa de sequência é criada na atividade Sequência de início da fase Configuração.
Quando a condição do gatilho é atendida, esta atividade cria uma tarefa de sequência com um estado de trabalho em andamento e uma prioridade de Moderada por padrão.

Nota: Não remova esta fase nem adicione mais atividades a ela. Evite fazer outras mudanças na atividade Sequência de início.

8. No diagrama de sequência, configure as etapas de sequência na fase Configurar atividades de sequência.

Use esta fase para configurar as atividades que você deseja disponibilizar para o representante de vendas como etapas de sequência guiadas durante o tempo de execução. Para obter mais informações, consulte Adicione e configure uma atividade em um playbook .

Tradução automática

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

Você pode adicionar qualquer número de atividades a esta fase em sua sequência.

9. **Opcional:** Saia mais cedo da sequência selecionando **Sequências de engajamento do cliente** > **Atualizar tarefa de sequência** atividade do seletor de atividades.
   Para obter mais informações sobre como adicionar uma atividade, consulte Adicione e configure uma atividade em um playbook .
10. Revise a configuração na fase de destruição.
    Esta fase predefinida atualiza o registro de tarefa de sequência quando o representante de vendas conclui todas as etapas de sequência em sua tarefa de sequência. Por padrão, o sistema atualiza o estado do registro de tarefa de sequência como concluído (indicado por Estado: 3) na tabela Tarefa de sequência de compromisso do cliente [sn_crm_sequence_task].

    Nota: Não remova esta fase nem adicione mais atividades a ela. Evite fazer outras mudanças na atividade Sequência final.

11. Selecione a sequência **Teste** .
12. Selecione **Ativar** para publicar a sequência.
13. **Opcional:** Exiba a sequência no Espaço CSM/FSM selecionando o ícone Lista e navegando até **Sequências** > **Todas as sequências**.

O que Fazer Depois

Exiba tarefas de sequência e execute etapas de sequência. Consulte Como usar o Sequências de interações com o cliente.

Tópicos relacionados

Fases e atividades

Gatilhos

Classes e extensão de tabela

Reiniciar

Rastreador de solicitações de Gestão de pedidos e vendas

Rastreie o status dos fluxos de trabalho de Gestão de vendas e pedidos e permita que os agentes rastreiem o status de qualquer fluxo síncrono e assíncrono. Ele também oferece suporte ao processamento de registros dependentes sequencialmente para garantir que os dados permaneçam precisos e consistentes.

Tabela de solicitação de entrada

Adicione um registro à tabela de solicitação de entrada modificada [sn_tmt_core_inbound_queue].

Os seguintes campos foram adicionados para aprimorar a tabela Solicitação de entrada:

- Fluxo solicitado
- Conta
- Contato
- Cliente
- Carga de resposta

Tradução automática

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

- IDs do registro de origem
- Status
- Executar em segundo plano
- Iniciado por
- Domínio
- Executar após
- Configuração da solicitação

Campos e descrições da tabela de solicitação de entrada

Campos	Descrição	Tipo de campo
Fluxo solicitado	A referência ao mapeamento da entidade Lead para dinheiro, por exemplo, mapeamento de Produto vendido para pedido.	Referência: sn_l2c_core_entity_mapping
Executar em segundo plano	Determina se o fluxo é síncrono ou assíncrono.	Verdadeiro/Falso Valor padrão: Verdadeiro
Recurso	O nome do fluxo que cria o registro na tabela Solicitação de entrada.	Cadeia de caracteres
IDs do registro de origem	ID gerado pelo sistema dos registros de origem.	Lista
Tabela de origem	Tabela de entidade Lead primário para dinheiro na qual a solicitação é acionada.	Nome da tabela
ID de registro	ID gerado pelo sistema do registro de destino.	Cadeia de caracteres
Tabela de referência	Nome da tabela de entidade de destino da solicitação.	Nome da tabela
Carga	Solicitação recebida como entrada para acionar o fluxo.	Cadeia de caracteres
Carga de resposta	Resposta da solicitação que contém o resultado do fluxo e captura a ação em nível de registro e o status da transação.	JSON
Estado	Estado atual da transação.	Cadeia de caracteres (opção) Novo, Em andamento, Concluído, Erro, Pendente
Status	O status de conclusão do fluxo, por exemplo, sucesso, sucesso parcial, falha	Cadeia de caracteres (opção) Sucesso, sucesso parcial, falha

Tradução automática

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

Campos e descrições da tabela de solicitação de entrada

Campos	Descrição	Tipo de campo
Mensagem de erro	Mensagem de erro retornada para uma exceção.	Cadeia de caracteres
Conta	A conta associada ao registro de origem ou destino.	Referência: Customer_account
Contato	O contato associado ao registro de origem ou destino.	Referência: Customer_contact
Cliente	O consumidor associado ao registro de origem ou destino.	Referência: csm_consumer
Iniciado por	O ID do usuário da sessão do usuário atual.	Referência: Sys_user
Domínio	O escopo do domínio atual do registro, por exemplo, global	ID do domínio
Configuração da solicitação	A referência à tabela Configuração de solicitação de entrada.	Referência: sn_tmt_core_inbound_queue_config
Executar após	Solicitação de entrada que deve ser processada antes da solicitação atual.	Referência: Solicitação de entrada

Nota: . **requested_flow** e. **response_payload** os campos não estão visíveis para os agentes.

Use **Fluxo solicitado não está vazio>** Para filtrar registros usando as APIs principais Lead to Cash. A tabela de solicitação de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue] fornece o status e outros detalhes relacionados à solicitação. Por exemplo, ao criar um pedido por meio de um registro de cotação, uma mensagem de confirmação com o número do cabeçalho do pedido e um link para verificar o status da solicitação é exibida.

Selecione os links na mensagem de confirmação para exibir o status do **Solicitação de entrada** registro e outros detalhes relacionados à solicitação.

Nota: O Flow Designer **Processador de solicitação do SOM** descontinuado. As solicitações são direcionadas para o Processador de solicitações IBQ do Flow Designer.

Funções de segurança

Funções de segurança e acesso para a tabela de solicitação de entrada

Função	Permissão
Administrador da fila de entrada [sn_tmt_core.inbound_queue_admin]	Este usuário pode criar, ler e atualizar ações nas solicitações na tabela de solicitações de entrada. **Nota:** Para solicitações de gestão de vendas e pedidos, o usuário não tem acesso ao **requested_flow** campo.
Filas de entrada Criar usuário [sn_tmt_core.inbound_queue_create_user]	Este usuário pode executar somente a operação de leitura em solicitações de gestão de vendas e pedidos na tabela de solicitações de entrada.

Tradução automática

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

Funções de segurança e acesso para a tabela de solicitação de entrada

Função	Permissão
	Nota: Para solicitações de gestão de vendas e pedidos, o usuário não tem acesso ao **response_payload** , **carga** ou **requested_flow** campos.
Usuário de gravação de filas de entrada [sn_tmt_core.inbound_queue_writer]	Este usuário pode executar somente a operação de leitura em solicitações de gestão de vendas e pedidos na tabela de solicitações de entrada. **Nota:** Para solicitações de gestão de pedidos e vendas, o usuário não tem acesso ao **response_payload** , **carga** ou **requested_flow** campos.
Usuário de leitura da fila de entrada [sn_tmt_core.inbound_queue_read]	Este usuário pode ler todas as solicitações relacionadas a solicitações de vendas e gestão de pedidos. **Nota:** Para solicitações de gestão de pedidos e vendas, o usuário não tem acesso ao **response_payload** , **carga** ou **requested_flow** campos.

Políticas de arquivamento

Arquive os registros na tabela Solicitação de entrada e determine quando limpar registros na tabela após um determinado número de dias. Você pode implementar um período de retenção diferente para solicitações bem-sucedidas e com falha.

Regra de arquivamento	Período
Solicitações bem-sucedidas	10 dias
Solicitações com falha	30 dias

Tópicos relacionados

Tabela de configuração de solicitação de entrada

Tabela de configuração de solicitação de entrada

A tabela Configuração de solicitação de entrada permite que os usuários definam as configurações para determinar como cada fluxo é processado e rastreado em uma solicitação de entrada.

Visão geral da tabela Configuração de solicitação de entrada

O plug-in Sales and Service Core API (app-tmt-core) é necessário para usar a tabela Configuração de solicitação de entrada (sn_tmt_core_inbound_queue_config).

Tradução automática

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

A tabela Configuração de solicitação de entrada é uma tabela de metadados que deve ser configurada para decidir como um fluxo específico é executado, seja síncrono ou assíncrono.

A tabela pode ser usada para executar as tarefas a seguir.

- Permita que os administradores configurem o processamento síncrono versus assíncrono de solicitações.
- Adapte o. Gestão de vendas e pedidos Rastreador de solicitações em todos os fluxos do CRM.
- Habilite a configuração de tipos de notificação, sejam padrão, personalizado ou sem notificações.

. **Configuração da solicitação** O campo na Tabela de solicitação de entrada existente [sn_tmt_core_inbound_queue] é uma referência à nova tabela Configuração de solicitação de entrada (sn_tmt_core_inbound_queue_config).

Qualquer fluxo de trabalho que exija o acompanhamento de um status de conclusão pode usar a tabela Configuração de solicitação de entrada e configurar se um fluxo é síncrono ou assíncrono.

Campos na Tabela de configuração de solicitação de entrada

Um administrador cria um registro na tabela e especifica a configuração usando **run_mode** , **trigger_notification** e **configuration_api** campos.

Campo e descrições

Lista de campos na tabela de configuração de solicitação de entrada, suas descrições e o tipo de campos.

Campo	Descrição	Tipo
ID de configuração	ID de configuração exclusivo para a configuração de metadados.	Cadeia de caracteres
Rótulo	Nome do rótulo exclusivo para a configuração de metadados.	Textos traduzido
Ativo	Especifica se o registro de configuração da solicitação de entrada está ativo ou não.	Verdadeiro/Falso O valor padrão é **Falso**
Modo de execução	Especifica se uma solicitação é executada de forma síncrona ou assíncrona.	Cadeia de caracteres (opções): **Sincronizar** , **Assíncrono** , **Avançado** . • Síncrono: Processamento síncrono. • Assíncrono: Processamento assíncrono • Avançado: Use script personalizado para determinar se o fluxo deve ser síncrono ou assíncrono.

Tradução automática

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

Campo e descrições

Lista de campos na tabela de configuração de solicitação de entrada, suas descrições e o tipo de campos.

Campo	Descrição	Tipo
Acionar notificação	Especifica como um usuário deseja receber notificações. Uma notificação é acionada em uma das seguintes situações. • **Notificação do gatilho** o campo está definido como **Padrão** . • O estado de uma solicitação é **Concluído** e o status é **Sucesso** ou **Sucesso parcial** . As notificações do registro na tabela de entrada só são recebidas por quem iniciou o fluxo.	Cadeia de caracteres (opções): Nenhum, Padrão, Personalizado • Nenhum: Sem notificações • Padrão: Notificações somente para solicitações assíncronas. • Personalizado: Notificação personalizada para solicitações assíncronas com base em requisitos. Configure notificações personalizadas usando o evento existente (sn_tmt_core.ibq.custom.notification) ou manipulando seu próprio evento personalizado. O valor padrão do campo é **Padrão** .
API de configuração	Script necessário para processar a solicitação de entrada. Para saber mais sobre a API de configuração, consulte IBQConfigBase API - com escopo .	Referência: Sys_script_include
Domínio	O escopo do domínio atual do registro, por exemplo, global.	ID do Domínio

Funções de segurança

As funções de segurança da tabela Configuração de solicitação de entrada (sn_tmt_core_inbound_queue_config) fornecem diferentes níveis de acesso à função [sn_tmt_core.inbound_queue_admin].

Funções e acesso

Função	Acesso
Administrador	Criar, ler, atualizar, excluir
Administrador da fila de entrada (sn_tmt_core.inbound_queue_admin)	Criar, ler, atualizar

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

IBQConfigBase API - com escopo

Ative o plug-in Autorização de devolução de mercadoria

Se você tiver a função de administrador, poderá ativar o. Gestão de casos de RMA plug-in (com.sn_csm_rma_case). O plug-in permite gerenciar e fazer a triagem de casos de retorno para itens-base de instalação.

Antes de Iniciar

Instale os seguintes plug-ins ou confirme se eles existem antes de ativar o plug-in do RMA Case Management:

Lista de plug-ins a serem instalados antes do plug-in do RMA Case Management

Plug-in	Descrição
Lead para dinheiro principal [com.snc.l2c_core]	Permite compor lead para fluxo de caixa.
Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Permite capturar o estado atual da base de instalação e estabelecer o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.
Fluxos de trabalho e linhas de caso [com.sn_case_line]	Permite que um caso contenha muitos itens de linha. Os itens de linha são instâncias de produto e podem ser estendidos para várias entidades de operações de pedido para caso.
Verificação de direitos [com.sn_ent_verify]	Fornece API para verificar direitos e características.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de casos de RMA :

- Plug-in
- Tabelas
- Funções

Para obter mais informações, consulte Gestão de casos de autorização de devolução de mercadoria.

Procedimento

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

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

Tradução automática

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

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

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

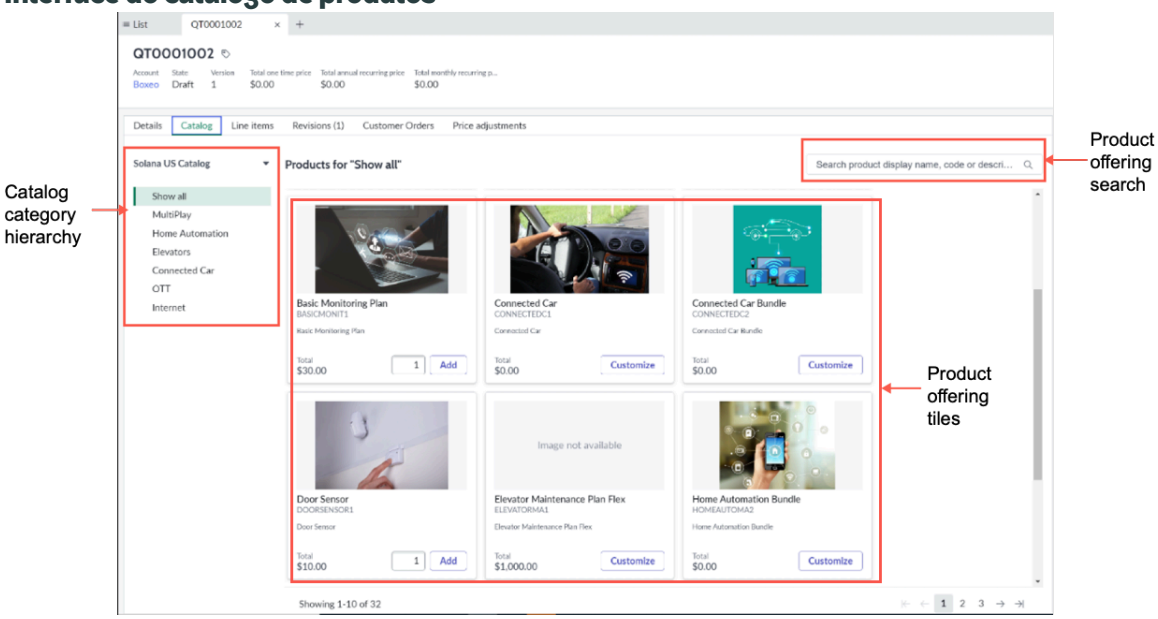
Usando Gestão de vendas e pedidos aplicações

Como agentes e gerentes, você usa Espaço configurável do CSM para concluir várias tarefas ao usar o. Gestão de vendas e pedidos aplicações. No espaço, você pode acessar catálogos de produtos para ver as ofertas de produtos disponíveis em sua organização. Você também pode usar configurador de produtos Para adicionar produtos configuráveis a oportunidades, cotações e pedidos, gerencie produtos vendidos e inventário de produtos e trabalhe em pedidos MACD.

Usando catálogos de produtos

Quando você inicia uma oportunidade, cotação ou pedido, uma guia Catálogo (lista relacionada) é aberta, o que fornece uma exibição visual das ofertas de produtos disponíveis em um catálogo. Você pode adicionar produtos simples e, se disponíveis, produtos complexos que podem ser personalizados ainda mais. Quando você inicia um lead, a guia Catálogo exibe produtos simples que podem ser adicionados e não exigem personalização adicional.

Interface do catálogo de produtos



A exibição do catálogo tem os seguintes recursos para selecionar produtos:

- **Árvore de navegação do catálogo** : Catálogo e uma lista de suas categorias usadas para organizar ofertas de produtos. Selecionar uma categoria filtra a exibição e mostra somente os blocos de produto dessa categoria.
- **Barra de pesquisa** Opção para encontrar ofertas de produtos por nome, código ou descrição do produto. O recurso de pesquisa exibe os blocos de produto que correspondem ao nome, código ou cadeia de caracteres de pesquisa inseridos.

Tradução automática

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

- **Blocos de produto** Cartões que descrevem cada produto, que tem uma imagem do produto, uma breve descrição e uma opção para adicionar ou personalizar a oferta do produto. . **Adicionar** a opção é exibida quando o produto é uma oferta de produto simples (fixa). . **Personalizar** as opções são exibidas para ofertas de produtos configuráveis que podem ser personalizadas para um cliente. Selecionando **Personalizar** abre o. configurador de produtos para configurar a oferta de produto.

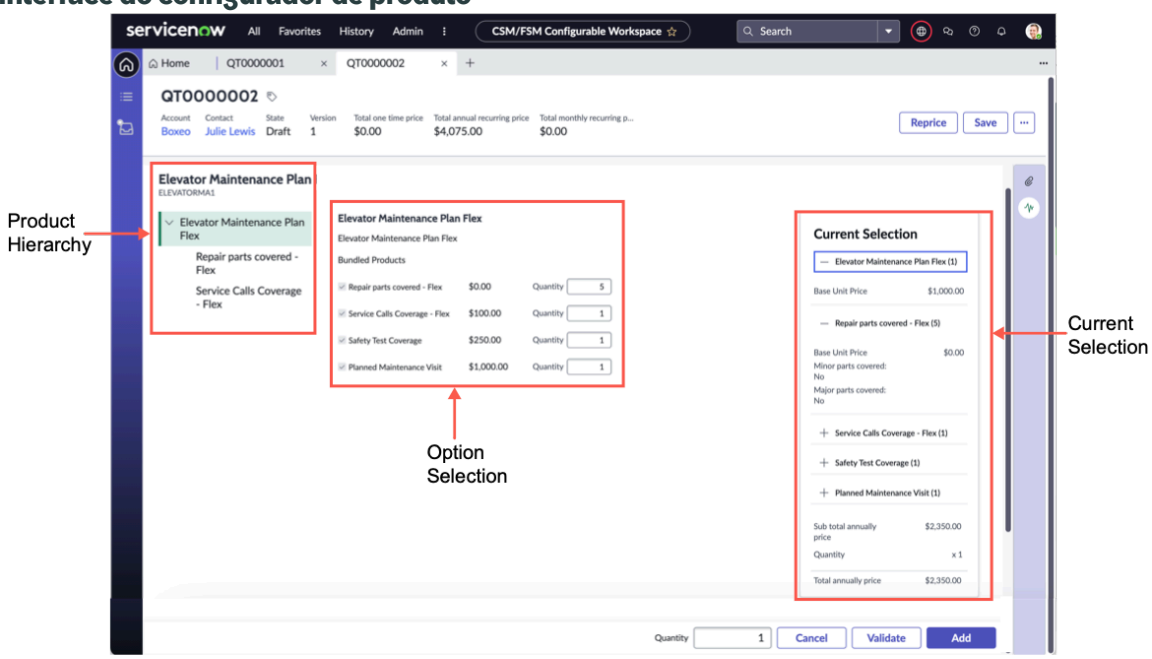
Usando o configurador de produto

O configurador de produto é uma interface para personalizar ofertas de produtos configuráveis. Ele exibe as opções de produto disponíveis e calcula automaticamente o preço do produto conforme você seleciona as opções.

A interface consiste em três seções principais:

- **Hierarquia de produtos** : Lista os relacionamentos de produto primário e secundário para produtos configuráveis.
- **Seleção de opção** : Exibe as opções de produto que podem ser selecionadas, por exemplo, características do produto, como cor ou modelo.
- **Seleção atual** : Mostra o preço das opções selecionadas. O preço é calculado automaticamente e exibido dinamicamente conforme você seleciona as opções de produto.

Interface do configurador de produto



Seleção de características e opções do produto

Para oportunidades, cotações e pedidos, as seções de hierarquia de produtos e seleção de opções podem mostrar mais opções quando você está configurando um produto que tem atributos mais detalhados e complexos.

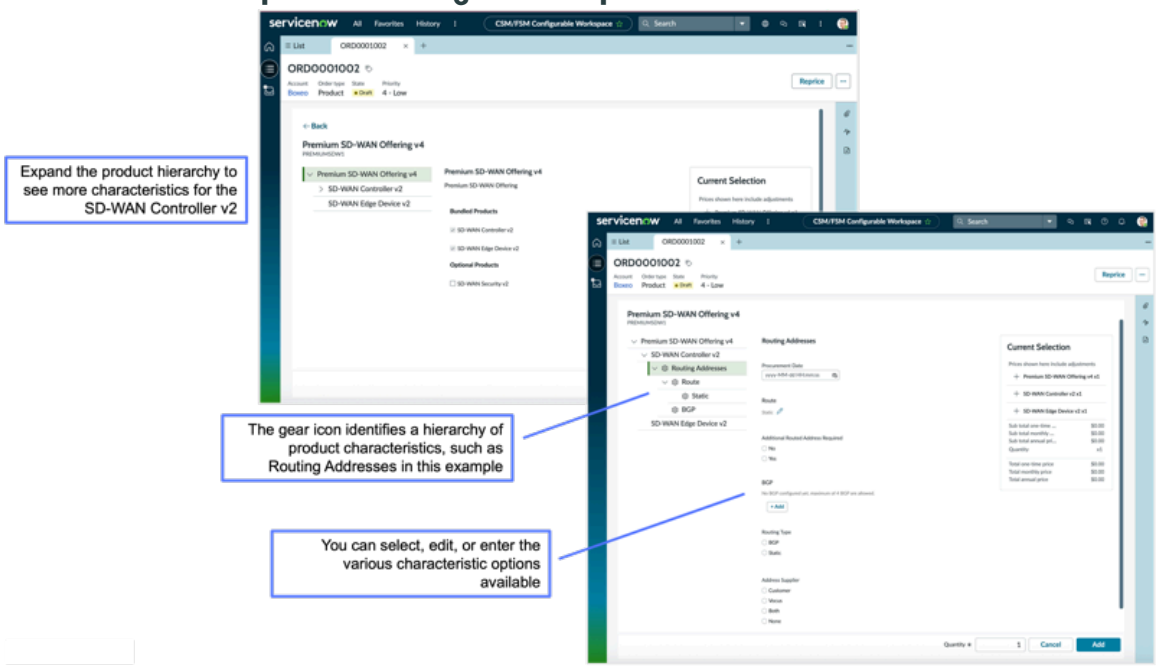
Na hierarquia de produtos, selecione o ícone de engrenagem para ver as opções disponíveis nesse nível.

Nota: Os detalhes de preço não são fornecidos no **Seleção atual** painel para características complexas.

Tradução automática

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

Características complexas no configurador de produto



Criar várias configurações

Crie várias configurações de uma oferta de produto secundário ao adicionar um produto configurável a uma oportunidade, cotação ou pedido. Em seguida, você pode configurar as opções e as características do produto separadamente para cada configuração de oferta.

Antes de Iniciar

Função necessária:sales_agent ou sn_ind_tmt_orn.order_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o administrador do catálogo de produtos habilitou várias configurações para ofertas secundárias em um produto agrupado, você poderá criar várias configurações de oferta secundária para ofertas secundárias selecionadas. Ao criar várias configurações de oferta secundária, você pode fazer o seguinte:

- Altere a quantidade de uma oferta secundária que pode ter várias configurações.
- Clone uma oferta secundária ou divida uma oferta secundária que tenha uma quantidade maior que 1.
  - . **Clone** a opção copia a oferta secundária com base no número de cópias especificadas e cria configurações de oferta idênticas.
  - . **Dividir** a opção divide a quantidade de oferta secundária atual pelo número de divisões que você especificar e distribui a quantidade uniformemente em todas as cópias.
- Personalize as opções e as características de cada instância de oferta secundária criada.
- Exclua uma instância de oferta secundária, desde que o número mínimo de ofertas secundárias definido para o produto seja mantido.

Nota: Mesmo quando o recurso de várias configurações está habilitado, há cenários em que algumas opções de configuração podem não estar disponíveis. O sistema usa os valores de quantidade padrão, mínimo e máximo da definição do produto para determinar configurações válidas e, em seguida, habilita ou desabilita o. **Dividir** ou **Excluir** opções para gerenciar configurações de oferta secundária. Para obter mais informações sobre validação, consulte Várias configurações.

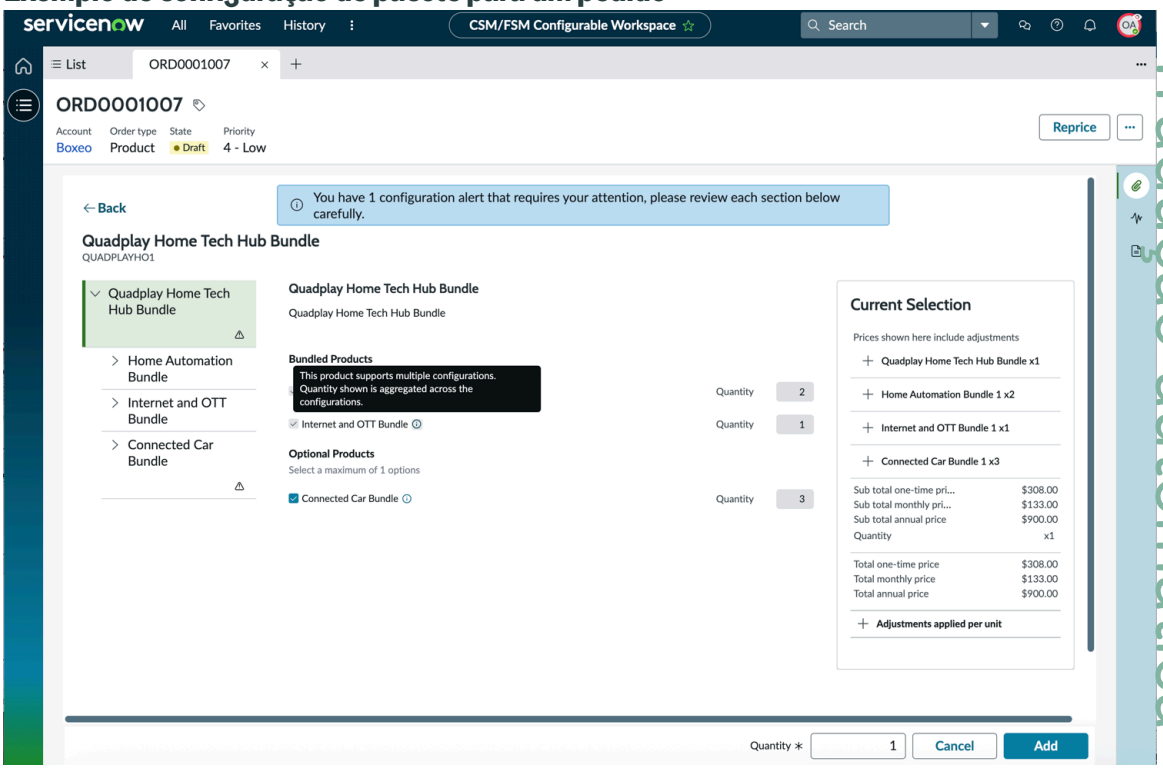
Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegue até a oportunidade, cotação ou pedido com o qual você deseja trabalhar.
   Por exemplo, navegue até **Cotas** > **Tudo** e selecione a cotação com a qual você deseja trabalhar.
3. Selecione a guia Catálogo.
4. Na hierarquia do catálogo de produtos, selecione o catálogo de produtos que você deseja usar.
   O catálogo de produtos exibe os produtos disponíveis como cartões de oferta de produto.
5. Selecione o produto configurável escolhendo **Personalizar** no cartão de oferta de produto apropriado.
   O configurador de produto exibe a configuração da oferta de produto, incluindo as opções e as características do produto do pacote. As ofertas secundárias que podem ter várias configurações são identificadas por ícones de informações. Selecione o ícone Informações para exibir uma mensagem indicando que a oferta pode ter várias configurações e que a quantidade de oferta mostrada é agregada entre as configurações.

Exemplo de configuração de pacote para um pedido



6. Navegue até a oferta secundária na hierarquia de produtos, que exibe a página de resumo da oferta.
   Você pode fazer o seguinte:
   - Para mudar a quantidade da oferta secundária, insira o novo valor em **Quantidade** campo.
   - Para adicionar novas configurações para a oferta, selecione **Mais opções** ( ) ao lado de **Quantidade** e selecione uma opção.

Mais opções

Opção	Descrição
Clonar	Opção para criar cópias da oferta secundária selecionada. Insira o número de clones a serem criados. O sistema cria cópias idênticas da oferta

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	de produto secundário e cada clone tem uma quantidade de 1. Por exemplo, se a quantidade de oferta secundária atual for 2 e você especificar 2 clones, duas cópias idênticas da oferta secundária serão criadas. Cada clone tem uma quantidade de 1 e se torna um item de linha separado que você pode configurar. **Nota:** O sistema verifica a quantidade total permitida para a oferta secundária.
Dividir	Opção para criar instâncias de oferta secundárias dividindo a quantidade de oferta secundária atual e distribuindo as quantidades entre as instâncias de oferta. Insira o número de divisões a serem usadas. Por exemplo, se a quantidade de oferta secundária for 5 e você especificar 3 divisões, o sistema criará duas instâncias de oferta secundária. Após a divisão, você tem três instâncias de oferta secundárias, que têm uma quantidade de 2, 2 e 1, respectivamente. Em seguida, você pode configurar cada item de linha conforme necessário.
Excluir	Remove uma instância de oferta secundária existente.

As novas configurações resultantes do clone ou divisão são listadas na hierarquia do catálogo de produtos. O preço associado é exibido no painel Seleção atual.

- As novas configurações têm nomes que refletem o nome da oferta secundária, seguidos por um número incremental, por exemplo, Hub de automação residencial 2, Hub de automação residencial 3 e assim por diante.
- As mudanças de quantidade para uma oferta secundária também são refletidas no painel Seleção atual.

7. Para cada nova configuração de oferta, selecione as características apropriadas e as opções de produto.
8. Ao terminar de configurar as ofertas secundárias, selecione **Adicionar** para adicionar cada configuração como um item de linha separado à sua oportunidade, cotação ou pedido.

Como usar o Gestão de leads

Use Gestão de leads para criar seu lead.

Interface do Gestão de leads

. Gestão de leads a interface contém as seguintes guias:

Tradução automática

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

Gestão de leads guias

Tab	Descrição
Guia detalhes	Adicione informações básicas para seu lead.
Guia Catálogo	PESQUISE e adicione ofertas de produtos ao seu lead.
Guia Precisa	Lista os modelos necessários que fornecem recomendações de produto para um lead.
Guia Tarefas	Criar tarefas de lead.
Guia Compromissos	Crie compromissos para seu lead.
Guia Itens de linha	Adicione diferentes itens de linha a um lead.
Guia E-mails	Crie e-mails para se comunicar com as partes interessadas necessárias.

Criar um lead

Crie um lead no Gestão de leads inserindo os detalhes, como nome do cliente, fase de vendas, tipo de lead, pontuação e origem.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Leads** > **Tudo** e selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Criar novo lead

Campo	Descrição
Nome	Nome do lead.
Sobrenome	Sobrenome do lead.
E-mail	Endereço de e-mail do lead.
Telefone celular	Número de celular do lead.
Telefone Comercial	Número de telefone comercial do lead.
Título	Título do lead.
Empresa	Nome da empresa do lead.
Fase	Fase do lead.
Origem do Lead	Origem do lead.

4. Selecione **Criar lead** .
   Uma mensagem confirma que o lead foi criado. Para continuar trabalhando no lead, selecione o link na mensagem.
5. Selecione **Atualizar** para ver o novo lead na lista.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois
Comece a adicionar mais informações ao seu lead. Para saber mais, consulte Adicione e exiba os detalhes de um lead.

Atualizar um lead

Edite ou atualize um lead em Gestão de leads.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Leads** > **Tudo** E selecione um lead existente que esteja na fase Novo, contatado ou em desenvolvimento.
   - Em **Leads- Todos** , selecione **Editar** para fazer mudanças nas informações do lead e selecione **Atualização** .
   - Abra o registro de lead, faça as mudanças e selecione **Salvar** .

O que Fazer Depois
Para saber mais, consulte Como usar o Gestão de leads.

Atribua um lead

Atribua um lead a um agente de vendas em Gestão de leads.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent ou sales_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Leads** > **Tudo** e selecione um lead existente com o qual você está trabalhando.
   - Em **Leads- Todos** , selecione **Atribuir a.** .
   - Abra o registro de lead, selecione o menu de três pontos (no canto superior direito do cabeçalho do lead e selecione **Atribuir a.** .

   . Criar um lead, selecione **Novo** .

   Nota:

   Imediatamente após você criar o lead, uma mensagem confirma que o lead foi criado. Para continuar trabalhando no lead, selecione o link na mensagem.

3. Em **Atribuir Leads a.** caixa de diálogo, selecione **Responsável** e escolha um agente de vendas. Você pode marcar a caixa se quiser reatribuir todas as tarefas dos leads selecionados para este agente de vendas.
4. Selecione **Atribuir**.

O que Fazer Depois
Para saber mais, consulte Como usar o Gestão de leads.

Tradução automática

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

Adicione e exiba os detalhes de um lead

Use a guia Detalhes para adicionar mais informações sobre seu lead.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Leads** > **Tudo** e selecione o lead com o qual você está trabalhando.
3. Preencha informações adicionais na guia Detalhes.

Campos	Descrição
Número	Número gerado pelo sistema do seu registro de lead.
Grupo de leads	Grupo ao qual seu lead pertence.
Responsável	A persona do usuário responsável pelo lead.
Setor	O setor ao qual o lead pertence.
Site	Site do cliente comercial do seu lead.
Telefone	Número de telefone comercial do celular.
Fase	Fase do seu lead, como Novo ou contatado ou incentivado ou qualificado ou desqualificado.
Tipo de lead	Tipo de lead, como Novo negócio ou Negócio existente.
Origem do Lead	Origem da geração de lead.
Conta	Nome da conta do lead.
Pontuação de lead	Pontuação do lead.
Contato	Detalhes de contato do seu lead.
Classificação de lead	Classificações para o chumbo, como, frio, morno, quente, e super quente.
Endereço	Endereço da conta do lead.
Preferências do cliente	Preferências fornecidas pela conta principal, como Não ligar, Não compartilhar e Não enviar e-mail.
Informações do sistema	Informações do sistema, como hora da criação do lead e o usuário que criou o lead.
Anotações	Anotações de trabalho para o lead.

Para saber mais, consulte Criar um lead.

4. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

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

O que Fazer Depois
Use a guia Catálogo de produtos para adicionar produtos ao seu lead. Para saber mais, consulte Adicionar produtos a um lead.

Adicionar produtos a um lead

Use a guia Catálogo no Gestão de leads para adicionar produtos ao seu lead.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar a guia Catálogo para pesquisar e selecionar ofertas de produtos de catálogos e adicioná-las ao seu lead.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Leads** > **Tudo** e , selecione o lead com o qual você está trabalhando.
3. Selecione **Catálogo** .
4. Use a tabela a seguir para saber mais sobre a funcionalidade do **Catálogo** guia.

Guia Catálogo

Elemento	Descrição
Hierarquia do catálogo de produtos	Esta opção seleciona o catálogo de produtos.
Botão Adicionar	. **Adicionar** adiciona o produto à cotação. . **Adicionar** o botão aparece para produtos simples que não têm opções selecionáveis.
Campo de pesquisa	Use o campo de pesquisa para pesquisar um produto na hierarquia do catálogo de produtos selecionada.

5. Selecione **Adicionar**.
   A oferta de produto é adicionada ao lead como **Item de linha** .

O que Fazer Depois
Adicione itens de linha a um lead.

Obtenha recomendações de produtos para leads usando a análise de necessidades

Escolha um modelo Precisa no guia de seleção de produto no catálogo de produtos para obter recomendações de produtos para leads de vendas.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo Precisa é um questionário que você preenche para obter recomendações de produto com base na entrada ou nos requisitos que você recebe de um cliente. O guia de seleção de produto lista os modelos Precisa disponíveis para um catálogo específico.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Leads** > **Tudo** e selecione o lead no qual você deseja trabalhar.

   O catálogo de produtos é exibido na guia Catálogo do lead.
3. Na guia Catálogo, selecione **Guia de seleção de produto** na hierarquia do catálogo.
   Os cartões de modelo Precisa para o guia são exibidos.
4. No cartão Precisa de modelo que melhor corresponda ao que seu cliente deseja, selecione **Capturar necessidades** .
   O questionário do modelo selecionado é aberto.
5. Responda à série de perguntas.
6. Depois de responder à última pergunta, revise ou selecione as recomendações:
   - Para revisar suas respostas, selecione **Editar** ícone. Se necessário, você pode mudar suas respostas.
   - Para exibir recomendações de produtos, escolha **Selecione Recomendações** . A guia Catálogo exibe os produtos recomendados.
7. Escolha uma recomendação selecionando **Adicionar** no bloco do produto que melhor atende às necessidades do cliente.
   O produto selecionado é adicionado ao lead. A guia Precisa exibe o modelo Precisa que você selecionou. Você pode revisar o modelo de necessidades e, se necessário, mudar suas respostas, o que pode resultar em recomendações de produtos diferentes.

Adicione itens de linha a um lead

Crie um novo item de linha de produto para seu lead inserindo os detalhes, como oferta de produto e quantidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **LeadsTodos** .
3. Selecione o lead com o qual você deseja trabalhar e selecione **Itens de linha** guia.
4. Selecione **Novo** para iniciar um novo item de linha de lead ou selecionar um item de linha de lead existente para fazer mudanças.
5. Preencha os campos em Lead Formulário Item de linha.

Formulário Item de linha de lead

Campo	Descrição
Número	Número gerado pelo sistema do item de linha do lead.
Quantidade	Quantidade do item de linha do lead.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Oferta de produtos	Pacote de oferta de produto para o item de linha de lead.
Unidade de Medida	Unidade de medição do item de linha principal.
Anotações de trabalho	Informações adicionais relacionadas ao item de linha do lead.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   O Item de linha do lead é adicionado ao lead principal.

O que Fazer Depois

.Adicione tarefas de lead .

Adicionar tarefas de lead

Crie tarefas de lead para chamadas de acompanhamento, e-mails ou reuniões com seu para progredir no lead.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exibir e selecione **Leads - Todos** .
2. Em **Lista de Leads** , selecione o lead com o qual você deseja trabalhar.
   - Em **Leads- Todos** , selecione **Criar tarefa** .
   - Abra o registro de lead e selecione **Tarefas** e selecione **Novo** para iniciar uma nova tarefa de lead ou selecionar uma tarefa de lead existente para fazer mudanças.

   . Criar um lead, selecione **Novo** .

   Nota:

   Imediatamente após você criar o lead, uma mensagem confirma que o lead foi criado. Para continuar trabalhando no lead, selecione o link na mensagem.

3. Preencha os campos em **Criar tarefa para o lead** formulário.

Criar tarefa para lead

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição sobre a tarefa de lead.
Estado	Estado da tarefa principal.
Prazo	Data em que a tarefa do lead deve ser concluída.
Atribuição a	Nome do agente de vendas ao qual esta tarefa de lead está atribuída.

4. Selecione **Criar tarefa** .
   Esta tarefa é adicionada ao lead.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Você pode criar compromissos em suas tarefas de lead. Para saber mais, consulte Criar compromissos.

Criar compromissos para tarefas de lead

Crie compromissos com as partes interessadas para conduzir discussões de negócios para o lead.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar compromissos somente depois de criar uma tarefa de lead. Para criar uma tarefa de lead, consulte Adicionar tarefas de lead.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Lead** > **Tudo**.
3. Selecione a tarefa de lead com a qual você deseja trabalhar e selecione **Compromissos** guia.
4. Selecione **Novo** para iniciar um novo compromisso ou selecionar um compromisso existente para fazer mudanças.
5. Preencha os campos no formulário Criar novo compromisso.

Formulário Criar novo compromisso

Campos	Descrições
De	ID de e-mail do remetente.
Para	ID de e-mail do destinatário.
Estado da atividade	Estado do compromisso.
Hora de início	Hora de início do compromisso.
Hora de término	Hora de término do compromisso.
Lembrete	Intervalo de tempo para um lembrete.
Assunto	Informações sobre o assunto do seu compromisso.
Local	Local do seu compromisso.
Mensagem	Informações adicionais para o seu compromisso.

6. Selecione **Salvar** para salvar o compromisso e enviá-lo mais tarde ou selecione **Enviar atividade** para enviá-lo agora.

Compor e-mails

Crie um e-mail para comunicar as informações do produto ao cliente de acordo com os requisitos de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Leads** > **Tudo** e selecione um lead com o qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **E-mails** guia.
4. Selecione **Compor e-mail** para iniciar um novo e-mail ou selecionar um e-mail existente para exibir os detalhes.
5. Preencha os detalhes no formulário de rascunho de e-mail.

Formulário Rascunho de e-mail do lead

Campos	Descrições
De	ID de e-mail do remetente.
Para	ID de e-mail do destinatário.
Assunto	Assunto do seu e-mail.
Mensagem de e-mail	Detalhes do corpo do seu e-mail.

Nota: Você pode criar seus próprios modelos de e-mail e usar os modelos de e-mail pré-preenchidos ao criar um novo e-mail. Para descartar seu e-mail, selecione **Descartar rascunho** . Para anexar arquivos ao seu e-mail, selecione **Anexar arquivo** .

6. Selecione **Enviar e-mail** para enviar o e-mail ou fechar o formulário de e-mail para salvá-lo no **Rascunhos de e-mails** guia.

Gerencie leads usando a exibição Kanban

Personalize e gerencie as informações de leads mais relevantes para você e suas partes interessadas usando a exibição Kanban.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Nota:

O limite padrão de cartões que podem ser exibidos no quadro Kanban é 500.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Leads** > **Tudo**.
3. Selecione **Exibir Kanban** botão.

Por padrão, os leads são agrupados por diferentes fases e exibidos na página.

- Para mudar uma fase de lead, arraste o cartão de lead de um estado e solte-o em outro estado.
- Para exibir os leads por diferentes categorias, como setor, origem e motivo, selecione **Agrupar por:** menu suspenso na página.

Tradução automática

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

- Você pode realizar várias ações para seus leads, como criar uma tarefa de lead, atribuir um lead e compor um e-mail selecionando os três pontos verticais (em um cartão de lead ou cabeçalho de fase de leads verticais.
- Para criar um novo lead diretamente nesta página, selecione **Novo** botão. Para saber mais, consulte Criar um lead.

Converta um lead em uma oportunidade

Converta um lead em uma oportunidade no Gestão de leads.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Em **Leads - Todos** , selecione o lead com o qual você está trabalhando.
   - Para um cliente empresarial, selecione **Converter lead** > **para uma conta** e preencha os campos no formulário.

Formulário Converter lead

Campo	Descrição
Conta	Nome da sua conta de cliente. ▪ Criar nova: Selecione se quiser criar uma nova conta. ▪ Escolher existente: Selecione se o cliente é sua conta existente.
Contato	Nome e e-mail do contato do cliente. ▪ Criar novo: Selecione se quiser criar um novo contato. ▪ Escolher existente: Selecione se o contato já existe.
Oportunidade	Detalhes para criar uma oportunidade. Para saber mais, consulte Criar uma oportunidade. ▪ Criar nova: Selecione se você deseja criar uma nova oportunidade. ▪ Escolher existente: Selecione se você já tiver uma oportunidade existente. **Nota:** Marque a caixa de seleção se não quiser criar uma oportunidade para o lead.

   - Para uma conta de consumidor, selecione **Converter lead** > **para um consumidor** e preencha os campos no formulário.

Tradução automática

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

Formulário Converter lead

Campo	Descrição
Cliente	Nome e e-mail do seu consumidor. ▪ Criar novo: Selecione se quiser criar um novo contato. ▪ Escolher existente: Selecione se o contato já existe.
Oportunidade	Detalhes para criar uma oportunidade. Para saber mais, consulte Criar uma oportunidade. ▪ Criar nova: Selecione se você deseja criar uma nova oportunidade. ▪ Escolher existente: Selecione se você já tiver uma oportunidade existente. **Nota:** Marque a caixa de seleção se não quiser criar uma oportunidade para o lead.

3. Selecione **Converter lead** .
   Uma caixa de diálogo é exibida para a conversão bem-sucedida do seu lead em uma oportunidade. Você pode selecionar o novo registro de oportunidade que foi criado.

Desqualificar um lead

Desqualificar um lead em Gestão de leads.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent ou sales_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Leads** > **Tudo** e selecione um lead existente com o qual você está trabalhando.
3. Abra o registro de lead, selecione o menu de três pontos ( ) no canto superior direito do cabeçalho do lead e selecione **Desqualificar lead** .

   Nota: Você só pode desqualificar um lead que esteja na fase Novo, Contatado ou em Desenvolvimento.

4. Em **Desqualificar lead** caixa de diálogo, selecione um **Motivo** .
5. Selecione **Desqualificar** .

O que Fazer Depois

Para saber mais, consulte Como usar o Gestão de leads.

Exportar Leads

Você pode exportar uma cotação como um arquivo JSON em Gestão de leads e fornecê-lo a um cliente.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso de lead de exportação em Gestão de leads exporta uma lista de todos os leads. Use as etapas a seguir para exportar leads.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Leads** > **Tudo**.
3. Selecione **Tipo de arquivo** :
   - Excel
   - CVS
   - JSON
   - PDF
4. Selecione **Tipo de entrega** :
   - E-mail - Insira um endereço de e-mail válido.
   - Download - Descarrega a exportação para uma unidade local.

A lista de leads é exportada de acordo com os parâmetros definidos.

Como usar o Gestão de oportunidades

Use Gestão de oportunidadesaplicação para criar sua oportunidade.

. Gestão de oportunidades interface o tem guias que ajudam você a criar e gerenciar suas oportunidades.

Guias Gestão de oportunidades

Gestão de oportunidades t ab	Descrição
Guia de detalhes	Adicionar detalhes da oportunidade como conta, ciclo de vendas , e informações da fase.
Guia Catálogo	Use catálogo de produtos para adicionar itens de linha à oportunidade.
Guia Precisa	Adicione informações mais precisas sobre os requisitos de negócios do cliente à oportunidade.
Guia Itens de linha	Adicionar itens de linha de oportunidade . .
Guia Concorrentes	Adicione informações de concorrentes à sua oportunidade.
Guia Tarefas	Criar tarefas de oportunidade.
Guia E-mails	Crie e-mails para enviar às partes interessadas necessárias.
Guia Cotações	Crie cotações diretamente da oportunidade .

Tradução automática

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

Criar uma oportunidade

Crie uma nova oportunidade de produto no Gestão de oportunidades inserindo os detalhes, como conta, fase de vendas, tipo de ciclo de vendas e tamanho do negócio.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Em **Oportunidade - Todos** , selecione **Novo** .
   . **Criar nova oportunidade** a caixa de diálogo é aberta.
3. Use a tabela a seguir para preencher as informações.

Campos	Descrição
Descrição Resumida	Preencha uma descrição resumida da oportunidade.
Conta	Forneça informações da conta.
Fase	Insira uma fase da oportunidade. Por exemplo: Qualificar, Desenvolver, Propor, Negociar, Encerrado-Ganhado, ou Encerrado- Perdido.
Tamanho do acordo	Forneça um valor aproximado do negócio.
Tipo de ciclo de vendas	Insira o tipo de ciclo de vendas durante a criação da oportunidade. Por exemplo: NEWCUST, RENOVAR ou UPSELL.
Cliente	Selecione um consumidor.
Contato	Preencha as informações de contato.

4. Selecione **Salvar** para salvar a oportunidade e. **Fechar** Para retornar à janela principal Oportunidades.
5. Selecione Atualizar para ver a nova oportunidade na lista.

O que Fazer Depois
Comece a adicionar mais informações à sua oportunidade. Para saber mais, consulte Adicione e exiba os detalhes de uma oportunidade.

Adicione e exiba os detalhes de uma oportunidade

Use a guia Detalhes para adicionar e exibir informações sobre sua oportunidade, incluindo a origem e o concorrente.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Oportunidade** > **Tudo** e selecione sua oportunidade.

Tradução automática

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

3. Preencha as informações na guia Detalhes.

Guia Detalhes da oportunidade

Campo	Descrição
Número	O número gerado pelo sistema da oportunidade.
Conta	Nome da empresa da conta do cliente.
Contato	Nome do indivíduo na empresa com a qual você interage.
Tipo de ciclo de vendas	Tipo de vendas, por exemplo NEWCUST, RENOVAR ou VENDA ADICIONAL.
Fase	Fases da oportunidade. Por exemplo, Qualificar, Desenvolver propor, negociar, Encerrado-ganho ou Encerrado-perdido.
Responsável	Agente de vendas ou representante de vendas atribuído a esta oportunidade.
Descrição Resumida	Breve descrição da oportunidade.
Descrição	
Cotação primária	
Setor	Nome do setor. Por exemplo, Telecomunicações ou Fabricação ou Saúde ou Bancário.
Tamanho do negócio estimado	Possível oportunidade.
Probabilidade %	Percentual estimado de sucesso da oportunidade de vendas.
Valor	**Nota:** Se uma oportunidade não tiver itens de linha, o valor escolherá o mesmo valor que **Tamanho estimado do negócio** . Quando os itens de linha de oportunidade são adicionados, o valor do valor muda conforme o valor é selecionado **TCV total** .
Valor ponderado	Receita total ajustada pela porcentagem de probabilidade. . **Valor ponderado** para uma oportunidade é calculado multiplicando-se **% De probabilidade** com **Valor** . Por exemplo, se a porcentagem de probabilidade de uma oportunidade for 10 (0,1%) e o valor for 100, o valor ponderado será 0,1 X 100: 10,00.
Grupo de oportunidade	
Perdido para	Nome do cliente competitivo para o qual este negócio foi perdido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Origem	Nome da origem da qual essas informações de oportunidade são coletadas.

4. Preencha os seguintes campos em **Preço** . **Detalhes** guia.

> **Nota:** . **MRR total** , **ARR total** , **ACV total** e **TCV total** os campos são calculados automaticamente com base no valor dos itens de linha de oportunidade associados a uma oportunidade.

Seção Preço de oportunidade

Campo	Descrição
Moeda	Moeda da lista de preços, por exemplo, USD para dólares americanos.
Lista de preços	Lista de preços padrão para a oportunidade.
Termo (meses)	Período de assinatura do item de linha da oportunidade. O termo padrão é 12 meses.
Preço único total	Preço total de todos os produtos ou serviços únicos na oportunidade.
Total de MRR	Valor total da receita recorrente mensal (MRR) para todos os produtos e serviços recorrentes.
Total de ARR	Valor total da receita recorrente anual (ARR) para todos os produtos e serviços recorrentes a cada ano.
Total de ACV	Valor total anual do contrato (ACV), que é o valor anual da receita para todos os produtos e serviços de um contrato do cliente.
Total de TCV	Valor total do contrato (TCV), que é o valor total da receita de um contrato do cliente esperado durante a vida útil do contrato.

5. Selecione o modo de comunicação preferencial do cliente.
   - Sem ligação
   - Sem e-mail
   - Não compartilhe
6. Em **Informações do sistema** Na guia Detalhes, preencha os campos obrigatórios com informações sobre quando a oportunidade foi criada e por quem e insira qualquer relacionado **Anotações de trabalho** .
7. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Use a guia Catálogo de produtos para adicionar produtos à sua oportunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 recomendações de produtos para oportunidades usando a análise de necessidades

Escolha um modelo Precisa no guia de seleção de produto no catálogo de produtos para obter recomendações de produtos para oportunidades de vendas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo Precisa é um questionário que você preenche para obter recomendações de produto com base na entrada ou nos requisitos que você recebe de um cliente. O guia de seleção de produto lista os modelos Precisa disponíveis para um catálogo específico.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, Selecione a exibição de lista.
2. Navegar até **Oportunidade** > **Tudo** e selecione oportunidade em que você deseja trabalhar .

   O catálogo de produtos é exibido na guia Catálogo da oportunidade.
3. Na guia Catálogo, selecione **Guia de seleção de produto** na hierarquia do catálogo.
   Os cartões de modelo Precisa para o guia são exibidos.
4. No cartão Precisa de modelo que melhor corresponda ao que seu cliente deseja, selecione **Capturar necessidades** .
   O questionário do modelo selecionado é aberto.
5. Responda à série de perguntas.
6. Depois de responder à última pergunta, revise ou selecione as recomendações:
   - Para revisar suas respostas, selecione **Editar** ícone. Se necessário, você pode mudar suas respostas.
   - Para exibir recomendações de produtos, escolha **Selecione Recomendações** . A guia Catálogo exibe os produtos recomendados.
7. Escolha uma recomendação selecionando **Adicionar** no cartão do produto que melhor atende às necessidades do cliente.
   O produto selecionado é adicionado à oportunidade. A guia Precisa exibe o modelo Precisa que você selecionou. Você pode revisar o modelo de necessidades e, se necessário, mudar suas respostas, o que pode resultar em recomendações de produtos diferentes.

Adicione itens de linha a uma oportunidade

Crie um novo item de linha de produto para sua oportunidade inserindo os detalhes, como oferta de produto e quantidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, navegue até **Lista** exibir e selecione **Oportunidade - Todos** .
2. Em **Lista de oportunidades** selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione **Itens de linha** 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.

3. Selecione **Novo** para iniciar um novo item de linha de oportunidade ou selecionar um item de linha de oportunidade existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Item de linha de oportunidade.

Formulário Item de linha de oportunidade

Campos	Descrições
Número	O número gerado pelo sistema do item de linha da oportunidade.
Oportunidade	O ID gerado pelo sistema da sua oportunidade.
Oferta de produtos	A oferta de produto selecionada para o item de linha da oportunidade.
Unidade de Medida	A unidade de medição do item de linha de oportunidade.
Preço líquido unitário	Preço por unidade após ajustes, se houver. **Nota:** . **Preço líquido unitário** e. **Preço de lista unitário** os campos terão os mesmos valores se a oportunidade não estiver sincronizada com a cotação.
Termo (meses)	Período de assinatura do item de linha da oportunidade. O prazo padrão é de 12 meses somente para produtos recorrentes.
Quantidade	A quantidade do item de linha da oportunidade.
Local do serviço	Local do serviço ao qual o item de linha de oportunidade se aplica.
Lista de preços	Lista de preços padrão com base na oportunidade criada.
Periodicidade	A periodicidade é baseada no método de preço selecionado para a oferta de produto. ○ Se o método de preço for selecionado "Uma vez", a periodicidade será definida como "Nenhum". ○ Se o método de preço for selecionado como "Recorrente", a periodicidade poderá ser definida como "Mensal" ou "Anualmente".
Preço unitário de tabela	Preço de lista unitário da oferta de produto incluída no item de linha da oportunidade. **Nota:** . **Preço líquido unitário** e. **Preço de lista unitário** os campos terão os mesmos valores se a oportunidade não estiver sincronizada com a cotação.

Tradução automática

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

Campos	Descrições
Preço único cumulativo	Preço único dos itens de linha secundários da oportunidade e da oportunidade. Quantidade * Preço líquido unitário cumulativo.
MRR cumulativo	Receita recorrente mensal cumulativa da oportunidade e de quaisquer linhas secundárias. ○ Se a periodicidade for mensal, MRR cumulativo será Preço líquido unitário * Quantidade. ○ Se a periodicidade for anual, MRR cumulativo será Preço líquido unitário/12 meses * Quantidade. O cliente pode mudar esta fórmula caso personalize seus próprios valores de periodicidade. Este campo será preenchido somente se a periodicidade da oportunidade for de natureza recorrente.
ARR cumulativo	Este campo será preenchido somente se a periodicidade da oportunidade for de natureza recorrente. MRR cumulativo: MRR cumulativo * 12
ACV cumulativo	Valor total anual do contrato (ACV), que é o valor anual da receita para todos os produtos e serviços de um contrato do cliente. ACV cumulativo: Preço único cumulativo mais ARR cumulativo.
TCV cumulativo	Valor total do contrato (TCV), que é o valor total da receita de um contrato do cliente esperado durante a vida útil do contrato. TCV cumulativo: Preço único cumulativo e termo * MRR cumulativo.
Anotações de trabalho	Qualquer informação adicional relacionada ao item de linha da oportunidade.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   O Item de linha da oportunidade é adicionado à oportunidade 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.

O que Fazer Depois

Adicione uma tarefa à sua oportunidade. Para saber mais, consulte Adicionar tarefas de oportunidade.

Adicione concorrentes a uma oportunidade

Capture detalhes do concorrente para sua oportunidade para que você possa ter conversas de vendas vencedoras com seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_manager

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exibir e selecione **Oportunidade - Todos** .
2. Em **Lista de oportunidades** , selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione **Concorrentes** guia.
3. Selecione **Novo** para iniciar um novo concorrente de oportunidade ou selecionar um concorrente de oportunidade existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Concorrente de oportunidade.

Formulário do concorrente de oportunidade

Campos	Descrições
Empresa	O nome da empresa que é um concorrente.
Oportunidade	O número da oportunidade.
Pontos fortes	Pontos fortes do concorrente.
Pontos fracos	Pontos fracos do concorrente.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   As informações do concorrente são adicionadas à oportunidade principal.

Adicionar tarefas de oportunidade

Crie tarefas de oportunidade para capturar detalhes adicionais dos requisitos do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_manager

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exibir e selecione **Oportunidade - Todos** .
2. Selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione **Tarefas** guia.
3. Selecione **Novo** para iniciar uma nova tarefa de oportunidade ou selecionar uma tarefa de oportunidade existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Tarefa de oportunidade.

Tradução automática

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

Formulário Tarefa de oportunidade

Campos	Descrições
Número	O número gerado pelo sistema da tarefa de oportunidade.
Oportunidade	O número da oportunidade.
Prazo	A data em que a tarefa de oportunidade deve ser concluída.
Descrição resumida	Mais informações sobre a tarefa de oportunidade.
Estado	Estado da tarefa de oportunidade.
Atribuição a	O nome do agente de vendas a quem o gerente de vendas atribuiu esta tarefa de oportunidade.
Anotações de trabalho	Anotações adicionais sobre a tarefa de oportunidade.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   A tarefa de oportunidade é adicionada à oportunidade principal.

O que Fazer Depois

Você pode criar compromissos em suas tarefas de oportunidade. Para saber mais, consulte Criar compromissos.

Criar compromissos

Crie compromissos com as partes interessadas necessárias para avançar a discussão de negócios para sua oportunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar compromissos somente depois de criar uma tarefa de oportunidade. Para criar uma tarefa de oportunidade, consulte Adicionar tarefas de oportunidade.

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exibir e selecione **Tarefas de oportunidade** .
2. Selecione a tarefa de oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione **Compromissos** guia.
3. Selecione **Novo** para iniciar um novo compromisso ou selecionar um compromisso existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Criar novo compromisso.

Formulário Criar novo compromisso

Campos	Descrições
De	O ID de e-mail do remetente.
Para	O ID de e-mail do destinatário.
Estado da atividade	O estado do compromisso.
Hora de início	A hora de início do seu compromisso.

Tradução automática

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

Campos	Descrições
Hora de término	A hora de término do compromisso.
Lembrete	O intervalo de tempo de um lembrete.
Assunto	As informações do assunto do seu compromisso.
Local	O local do compromisso.
Mensagem	Qualquer mensagem adicional para o seu compromisso.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   O compromisso é adicionado à sua tarefa de oportunidade.

Compor e-mails

Crie um e-mail para comunicar ao cliente as informações do produto que atendam aos requisitos de negócios ou a demonstração do produto conforme exigido pelo cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exibir e selecione **Oportunidade - Todos** .
2. Em **Lista de oportunidades** , selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione **E-mails** guia.
3. Selecione **Compor e-mail** no canto superior direito para iniciar um novo e-mail ou selecione um e-mail existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Rascunho de e-mail.

Formulário Rascunho de e-mail da oportunidade

Campos	Descrições
De	ID de e-mail do remetente.
Para	ID de e-mail do destinatário.
Assunto	Assunto do seu e-mail.
Mensagem de e-mail	Detalhes do corpo do seu e-mail.

Nota: Você pode criar seus próprios modelos de e-mail e usar os modelos de e-mail pré-preenchidos ao criar um novo e-mail. Para anexar arquivos ao seu e-mail, selecione **Anexar arquivo** .

5. Selecione **Enviar e-mail** para enviar o e-mail ou fechar o formulário de e-mail para salvá-lo no **Rascunhos de e-mails** guia.

Exibir uma oportunidade existente

Exiba uma oportunidade existente para fazer mudanças, como atualizar seu status ou detalhes adicionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até **Lista** exibir e selecione **Oportunidade - Todos** .
   - Todos- Mostra todas as oportunidades na instância.
   - Tarefas de oportunidade- Mostra suas tarefas de oportunidade.
2. Selecione a oportunidade com a qual você está trabalhando.
3. Faça atualizações na oportunidade conforme necessário.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Rastreie oportunidades usando a exibição Kanban

Personalize e gerencie as informações de oportunidades mais relevantes para você e suas partes interessadas usando a exibição Kanban.

Antes de Iniciar

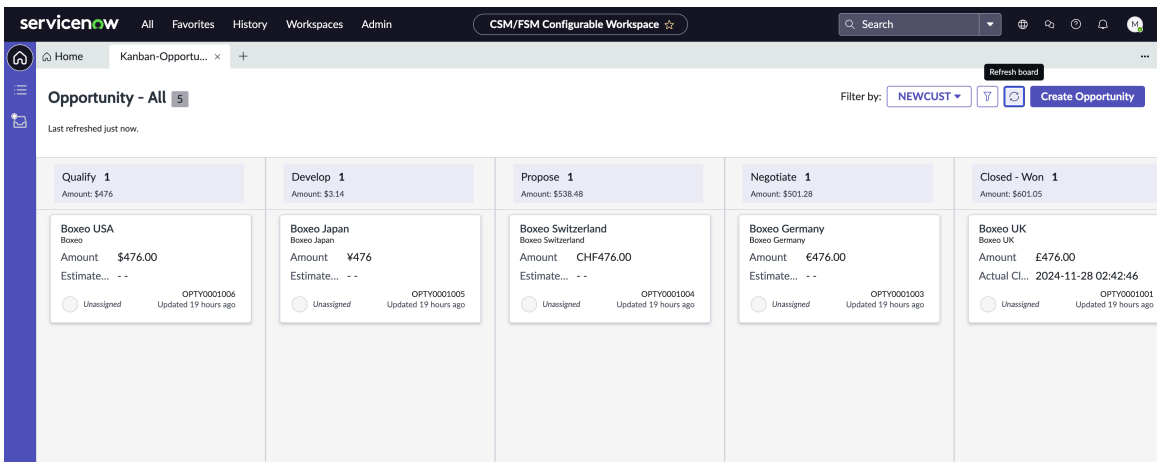
Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma exibição Kanban é uma representação visual dos dados que permite arrastar e soltar os registros de dados de acordo com o fluxo de negócios. O recurso de exibição Kanban no Gestão de oportunidades fornece os seguintes benefícios:

- Visualizar as oportunidades de todas as fases e filtrá-las com base nos tipos de ciclo de vendas.
- Atualizando o estado de uma oportunidade navegando por elas entre diferentes fases.
- Exibindo o valor de acúmulo calculado automaticamente (na moeda base) no subcabeçalho de todas as oportunidades na raia Kanban.

A exibição Kanban como parte de Gestão de oportunidades em Gestão de vendas e pedidos.



Procedimento

1. Navegue até **Lista** exibir e selecione **Oportunidade - Todos** .
2. Selecione **Exibir Kanban** 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.

- Para mudar um estado de oportunidade, arraste o cartão de oportunidade de um estado e solte-o em outro estado.
- Para exibir as oportunidades de diferentes tipos de vendas, use a opção Filtrar por na página.
- Para criar uma nova oportunidade diretamente a partir desta página, selecione **Criar oportunidade** botão. Para saber mais, consulte Criar uma oportunidade.

Oportunidades de exportação

Você pode exportar uma oportunidade como um arquivo JSON em Gestão de oportunidades e fornecê-lo a um cliente. O recurso de oportunidade de exportação em Gestão de oportunidades exporta uma lista de todas as oportunidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegue até **Lista** exibir e selecione **Oportunidade - Todos** .
2. Selecione **Exportação** botão.
3. Selecione **Tipo de arquivo** :
   - Excel
   - CVS
   - JSON
   - PDF
4. Selecione **Tipo de entrega** :
   - E-mail - Insira um endereço de e-mail válido.
   - Download - Descarrega a exportação para uma unidade local.

A lista de oportunidades é exportada de acordo com os parâmetros definidos.

Crie uma cotação a partir de uma oportunidade

Crie uma cotação diretamente de uma oportunidade usando a guia Cotações.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter capturado e fornecido todas as informações da sua oportunidade, como detalhes da oportunidade, itens de linha, informações dos concorrentes etc.

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegue até **Lista** exibir e selecione **Oportunidade - Todos** .
2. Selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione **Aspas** guia.
3. Selecione **Criar cotação** para criar uma nova cotação a partir da oportunidade selecionada.

Crie uma cotação a partir de um item de linha de oportunidade

Crie uma cotação a partir dos itens de linha selecionados em um registro de oportunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Sales_agent

Procedimento

1. Navegue até **Lista** exibir e selecione **Oportunidade - Todos** .
2. Em **Lista de oportunidades** , selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione **Itens de linha** guia.
3. Selecione um ou mais itens de linha e selecione **Criar nova cotação** para criar uma cotação a partir dos itens de linha selecionados.
   Uma caixa de diálogo é exibida indicando a criação de uma nova cotação. Selecione o novo registro de cotação para exibi-lo. Ou você também pode navegar até a guia Cotações para exibir o novo registro de cotação.

O que Fazer Depois
Para saber mais sobre como usar o. Gestão de orçamentos espaço, consulte Como usar o Gestão de orçamentos.

Sincronizar cotação e oportunidade

Sincronize informações de cotação do registro de cotação com um registro de oportunidade. Isso mantém os dados da cotação consistentes e precisos em ambos os registros e permite que os agentes de vendas rastreiem a receita das oportunidades com precisão.

Estabeleça uma sincronização entre cotação e oportunidade

Como agente de vendas, você pode estabelecer a sincronização entre os registros de cotação e oportunidade e garantir que um conjunto definido de campos entre cotação de oportunidade e itens de linha de oportunidade - itens de linha de cotação permaneçam sincronizados.

Quando uma cotação é criada por meio de uma oportunidade, o. **Oportunidade de origem** o campo no registro de cotação é preenchido automaticamente com os detalhes da oportunidade por meio da qual a cotação é criada. Para criar uma cotação por meio de uma oportunidade, consulte Crie uma cotação.

Quando uma cotação é criada com itens de linha secundários, as métricas de receita e os preços da cotação são calculados automaticamente. Para saber mais sobre as métricas de receita e como elas são calculadas, consulte Métricas de receita de assinatura.

Quando o registro de cotação é sincronizado com o registro de oportunidade, os preços e as métricas de receita também são sincronizados e são consistentes em ambos os formulários.

. **Sincronizado** faixa no **Detalhes** a guia no registro de oportunidade exibe se a cotação está sincronizada com sua oportunidade. Para sincronizar automaticamente a primeira cotação com sua oportunidade de origem, defina a propriedade do sistema autoEnableSyncFirstQuote como **verdadeiro** .

Para saber mais sobre como estabelecer uma sincronização entre cotação e oportunidade e habilitar automaticamente a sincronização, consulte Sincronize uma cotação com uma oportunidade.

Você pode criar uma nova versão de uma cotação a partir de um registro de cotação para estabelecer uma sincronização entre a nova cotação revisada com a oportunidade 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.

Nota: A nova versão da cotação estará sincronizada com a oportunidade somente se a versão anterior também estiver sincronizada.

Exiba as novas revisões de cotação do **Revisões** no registro de cotação.

No registro de cotação, marque **Estado** . **Aceito** ou **Concluído** para mover a oportunidade sincronizada para **Encerrado-ganho** .

Mapear campos de cabeçalho de cotação e oportunidade e itens de linha

Como agente de vendas, você só pode editar e fazer mudanças nos campos em um registro de oportunidade que não estejam sincronizados com uma cotação.

A seguir está uma lista de mapeamentos de campo padrão entre itens de linha de oportunidade com itens de linha de cotação e cabeçalho de oportunidade com campos de cabeçalho de cotação. Para saber mais sobre os campos e suas descrições, consulte Métricas de receita de assinatura.

Campos sincronizados padrão entre o cabeçalho da oportunidade e o cabeçalho da cotação

Cabeçalho da oportunidade	Cabeçalho da cotação
Termo (meses)	Termo (meses)
Preço único total	Preço único total
Total de MRR	Preço recorrente mensal total
Total de ARR	Preço recorrente anual total
Valor	Valor total
Cotação primária	Referência do ID da cotação
Moeda	Moeda
Lista de preços	Lista de preços

Campos sincronizados padrão entre os campos item de linha de oportunidade e item de linha de cotação

Itens de linha de oportunidade	Itens de linha de cotação
Termo (meses)	Termo (meses)
Preço único cumulativo	Preço único cumulativo
MRR cumulativo	Preço recorrente mensal cumulativo
ARR cumulativo	Preço recorrente anual cumulativo
TCV cumulativo	Preço líquido cumulativo
Oferta de produto	Oferta de produtos
Lista de preços	Lista de preços
Unidade de medida	Unidade de medida
Preço unitário na lista	Preço unitário na lista
Quantidade	Quantidade
Periodicidade	Periodicidade

Tradução automática

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

Campos sincronizados padrão entre os campos item de linha de oportunidade e item de linha de cotação

Itens de linha de oportunidade	Itens de linha de cotação
Preço unitário líquido	Preço unitário líquido

Nota: Quando um cabeçalho de oportunidade e cotação e um item de linha de oportunidade e um item de linha de cotação estão sincronizados entre si, a adição e exclusão de itens de linha no registro de oportunidade são desabilitadas. Todos os campos sincronizados no registro de item de linha de oportunidade e oportunidade se tornam somente leitura.

Colabore com as partes interessadas usando a barra lateral

Inicie uma discussão com partes interessadas internas e externas, como agentes de vendas, consultores de soluções e especialistas no assunto usando a integração da barra lateral com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent ou sales_manager

Antes de usar a integração da barra lateral, primeiro conclua a configuração da integração da barra lateral com sua oportunidade. Para saber mais, consulte Configuração do Barra lateral .

Procedimento

1. Navegue até **Lista** exibir e selecione **Oportunidade - Todos** .
2. Em **Lista de oportunidades** , selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **Discutir** no cabeçalho da oportunidade.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Número de registro	Número do registro de oportunidade.
Assunto	Descrição sobre a oportunidade.
Adicionar participantes	Nome dos outros usuários que você deseja adicionar à discussão da oportunidade.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Informações adicionais que você deseja adicionar para seus usuários.

5. Selecione **Iniciar discussão**.
. Microsoft Teams o bate-papo foi criado para sua colaboração.

O que Fazer Depois

Compartilhe emojis, mensagens e anexos para tornar sua colaboração mais eficaz.

Transações baseadas no local para Gestão de oportunidades

Os agentes podem criar oportunidades e oferecer suporte a configurações de produtos e serviços para diferentes locais.

Tradução automática

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

Os agentes podem usar o filtro de local no catálogo de produtos para selecionar um local específico do cliente. O catálogo exibe somente os produtos associados a esse local. Isso permite que os agentes adicionem linhas de produtos apropriadas a uma oportunidade. Os agentes também podem copiar produtos e serviços de um local para outro em uma única transação. Isso elimina a necessidade de criar vários itens de linha de oportunidade para cada local. Para saber mais sobre como copiar locais, consulte Copie itens de linha de oportunidade para um local.

Usando transações baseadas em localização

Para usar o filtro de local em Gestão de oportunidades conclua as etapas a seguir.

Nota: Como agente, você pode usar o recurso de localização se for propriedade de transações baseadas no local habilitado pelo administrador e. filtros de regra de qualificação e regras de qualificação do produto seu administrador do catálogo de produtos foi configurado.

Usando transações baseadas em localização

Etapa	Descrição	Função
Use o filtro de local para adicionar itens de linha de oportunidade	Use **Local de serviço** filtro no **Catálogo** para adicionar itens de linha de oportunidade a um local.	Agente
Copie itens de linha de oportunidade para um local	Copie itens de linha existentes para outro local na oportunidade com base nas regras de qualificação configuradas pelo administrador do catálogo de produtos O modal Copiar itens de linha é exibido ao selecionar **Cópia** na lista relacionada de itens de linha. Se a propriedade do sistema for falsa, todos os itens de linha serão copiados.	Agente

Use o filtro de local para adicionar itens de linha de oportunidade

Use **Local de serviço** filtre no catálogo de produtos para adicionar produtos (itens de linha) a um local.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

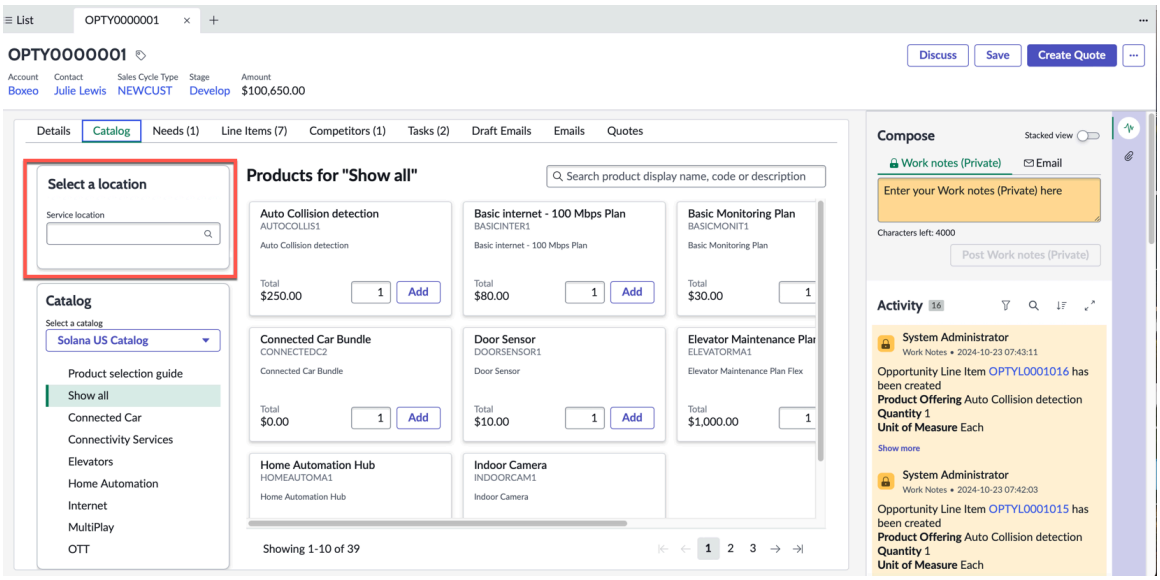
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar linhas de oportunidade por local, se propriedade de transações baseadas no local habilitado pelo administrador e. filtros de regra de qualificação e regras de qualificação do produto seu administrador do catálogo de produtos foi configurado para transações baseadas em localização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Lista** exibir e selecionar **Oportunidade - TODAS** .
2. Em **Lista de oportunidades** selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e navegue até **Catálogo** guia.
3. Em **Selecione um local** escolha um local ao qual você deseja adicionar os itens de linha.
   Depois de selecionar um local, somente os itens de linha de oportunidade qualificados para o local selecionado serão exibidos.



4. Selecione **Adicionar** para criar um item de linha de oportunidade.
5. Navegue até **Itens de linha** para exibir os detalhes do item de linha de oportunidade recém-adicionado.

Copie itens de linha de oportunidade para um local

Itens de linha existentes duplicados para outro local usando **Cópia** Na guia Itens de linha.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegue até **Lista** exibir e selecionar **Oportunidade - TODAS** .
2. Em **Lista de oportunidades** selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione **Itens de linha** guia.
3. Selecione um ou mais itens de linha de oportunidade que você deseja copiar para outro local.
4. Selecione **Copiar**.
5. Em **Copiar itens de linha** caixa de diálogo, escolha uma das opções.

Opção	Descrição
Manter local original	Novos itens de linha para a oportunidade selecionada são criados e o local de origem é mantido.
Escolher novo local	Copia os itens de linha para um novo local.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	Em **Local de serviço** , selecione o novo local para o qual você deseja que os itens de li–nha sejam copiados.

Nota: Selecione **Continuar a copiar somente linhas qualificadas para este local (excluir não qualificado)** . **Copiar itens de linha** caixa de diálogo.

Esta seleção copia os itens de linha qualificados para o local de sua preferência e ignora os itens de linha que não estão qualificados. Se esta opção não é nenhum item de linha de oportunidade é copiado.

6. Selecione **Copiar**.

Como usar o Previsão de vendas

Previsão de vendas usa as oportunidades atuais no sistema para prever valores de oportunidades futuras. . Gestão de oportunidades a aplicação contém a lista de oportunidades criadas para os clientes e cada uma dessas oportunidades está em diferentes fases dos ciclos de vendas.

Quando uma oportunidade é criada, o campo Categoria de previsão exibe Pipeline por padrão. O agente de vendas que trabalha nessa oportunidade atualiza este campo quando o processo de vendas começa. Quando os agentes atualizam a categoria de previsão, o painel continua exibindo os dados mais recentes. O programador de previsões continua atualizando os dados no painel Previsão de vendas. Depois que os dados de usuários, grupos e oportunidades forem adicionados, junto com a seleção da categoria, selecione Atualizar previsão no painel Previsão de vendas para exibir as informações de previsão mais recentes.

Exibição do painel Previsão de vendas

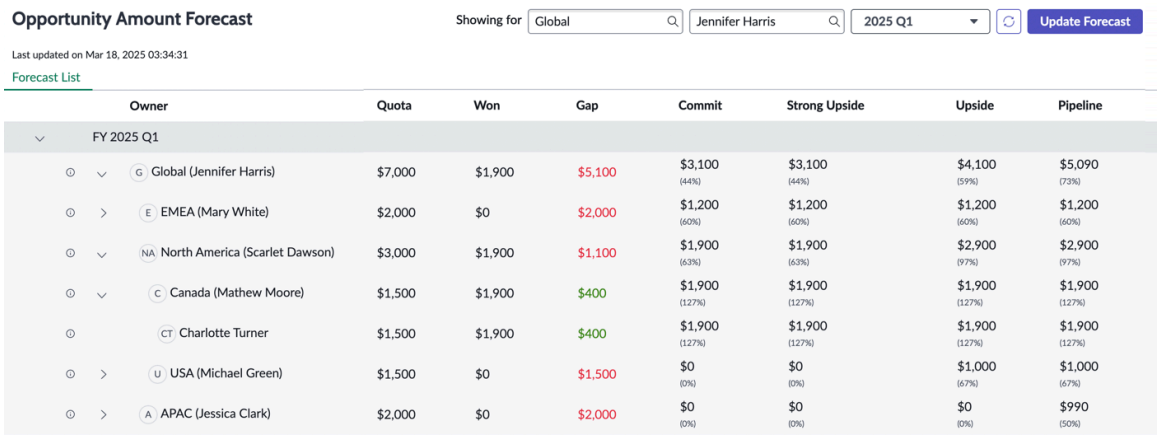
Você pode exibir o painel Previsão de vendas para ver o status de vendas atual e as metas atingidas para suas equipes. Administrador de previsão, Analista de previsão e o proprietário do grupo mais alto podem ver os dados e a previsão de vendas de todos os grupos e da equipe. Outras personas só podem exibir a previsão de vendas e as informações relacionadas para sua própria hierarquia ou para as hierarquias abaixo delas.

Usando o painel Previsão de vendas

Para acessar o painel Previsão de vendas, navegue até **Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione **Previsão de vendas** exibir. Selecione o ícone de atualização para ver os dados de previsão de vendas mais recentes. Selecione **Atualizar previsão** no painel para buscar os dados e gerar as informações de previsão mais recentes.

Tradução automática

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



Owner	Quota	Won	Gap	Commit	Strong Upside	Upside	Pipeline
FY 2025 Q1							
Global (Jennifer Harris)	$7,000	$1,900	$5,100	$3,100 (44%)	$3,100 (44%)	$4,100 (59%)	$5,090 (73%)
EMEA (Mary White)	$2,000	$0	$2,000	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)
North America (Scarlet Dawson)	$3,000	$1,900	$1,100	$1,900 (63%)	$1,900 (63%)	$2,900 (97%)	$2,900 (97%)
Canada (Mathew Moore)	$1,500	$1,900	$400	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)
Charlotte Turner	$1,500	$1,900	$400	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)
USA (Michael Green)	$1,500	$0	$1,500	$0 (0%)	$0 (0%)	$1,000 (67%)	$1,000 (67%)
APAC (Jessica Clark)	$2,000	$0	$2,000	$0 (0%)	$0 (0%)	$0 (0%)	$990 (50%)

Selecione as opções desses três filtros para exibir os dados do seu grupo ou gerente para um período de tempo selecionado.

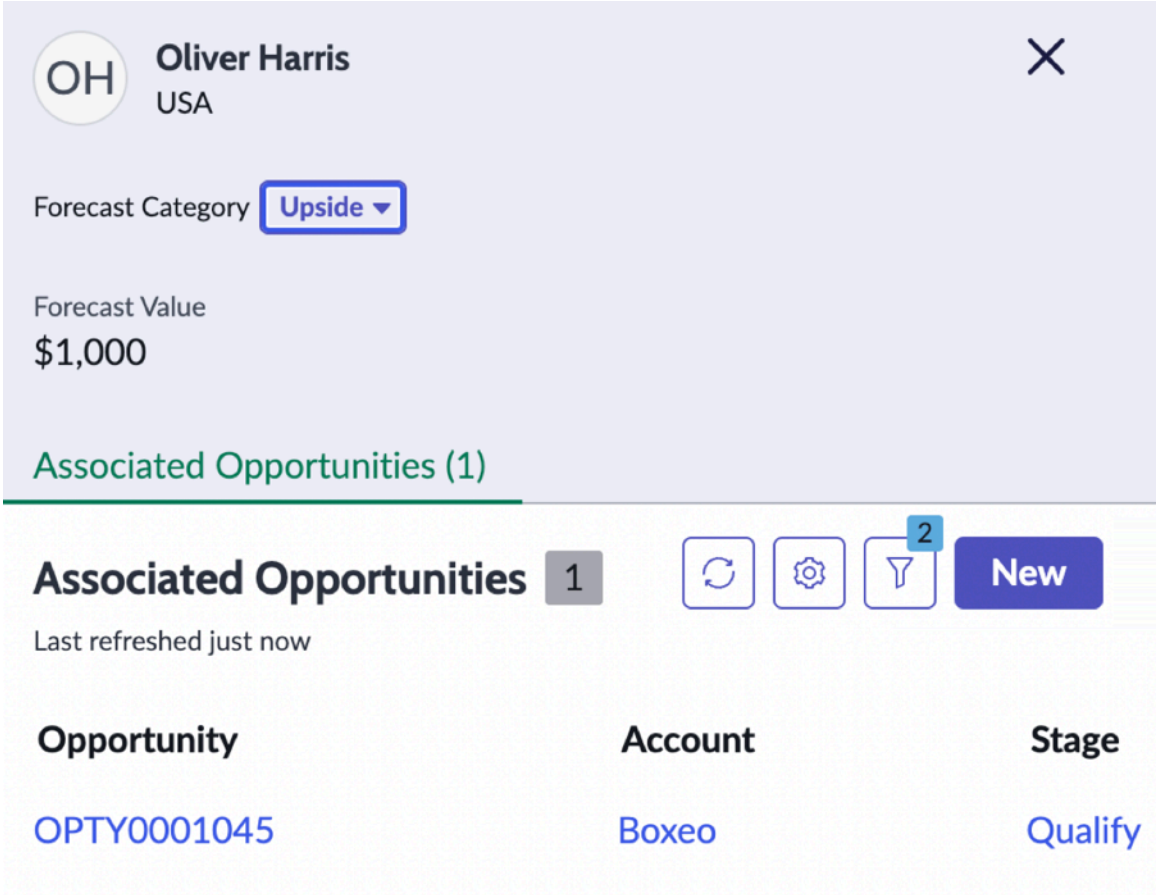
- Grupo: Selecione o grupo para o qual você deseja exibir a previsão, o gerente do grupo será atualizado automaticamente no terceiro filtro.
- Gerente: Selecione o gerente para ver o campo.
- Período: Selecione o período (trimestre) para o qual você deseja exibir a previsão.

Para a captura de tela acima, os dados de previsão estão sendo mostrados para a região Global. A proprietária da previsão é Jennifer Harris. O período de previsão selecionado é o FY 2025 T1. Global tem uma cota total de $7 000 atribuídos a ele. A lacuna é a diferença entre a cota e as vendas ganhas. Para Global, a lacuna é de 5 100 dólares, o que significa que eles precisam atingir $5 100 adicionais para atender à cota. Como responsável deste grupo, Jennifer Harris pode rastrear a cota atingida para cada equipe e agente específico, se necessário.

Compromisso, Forte Upside, Upside e Pipeline representam diferentes fases de certeza no pipeline de vendas, ajudando a estimar a probabilidade de atingir a meta geral. Como gerente, você pode expandir e ver a quantidade total de oportunidades em cada fase para sua equipe e agentes. você pode ver o valor acumulado de todos os agentes desse gerente. O grupo Canadá com o responsável como Mathew Moore no FY 2025 T1 exibe que a cota da equipe foi definida em 1 500 dólares. O agente que trabalha sob o proprietário é Charlotte Turner, que já fechou (coluna ganhou) $1 900 em vendas. Você pode clicar no ícone "i" de um agente e exibir todas as oportunidades desse agente e o valor total em cada categoria de previsão.

Tradução automática

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



Como representante de vendas, você pode exibir o status de cada oportunidade que possui. À medida que a venda avança, você pode atualizar o campo Categoria de previsão da oportunidade e os novos dados serão atualizados no painel. Você pode exibir o valor total em cada fase de vendas e rastrear o status da meta de cota atribuída a você.

Como usar o Gestão de orçamentos

Use Gestão de orçamentos aplicação para criar sua cotação. A interface inclui as guias a seguir para ajudar você a criar e gerenciar cotações de produtos.

Guias Gestão de cotações

Guia Gestão de cotações	Descrição
Guia de detalhes	Adicione detalhes da cotação, como endereço e informações de contato.
Guia Itens de linha	Adicione itens de linha de cotação a uma cotação.
Guia Catálogo	Use catálogos de produtos para adicionar produtos à sua cotação.
Guia Revisões	Crie várias versões de cotações.
Guia Ordens do cliente	Converta cotações em vendas de pedido de produto.
Guia Ajuste de preço	Adicione ajustes de preço manuais a produtos em uma cotação.

Criando cotações

Use estas etapas básicas para criar, criar e gerenciar suas cotações.

Tradução automática

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

Criação e gestão de cotações

Etapa	Descrição
Crie uma cotação	Comece uma cotação e, em seguida adicionar e exibir detalhes da cotação.
Adicionar produtos a uma cotação	Crie sua cotação adicionando produtos dos catálogos de produtos.
Crie um documento PDF de cotação	Os agentes de vendas podem criar um documento PDF a partir de uma cotação para enviar aos clientes.
Exiba e atualize produtos em sua cotação -	Use a guia Itens de linha para ver e atualizar produtos em sua cotação.
Exibir e atualizar ajustes de preço manuais em cotações	Adicione ajustes de preço às cotações.
Obtenha recomendações adicionais de ofertas de produtos para cotações	Use recomendações de oferta de produtos para encontrar outros produtos que você pode fazer vendas adicionais ou cruzadas para seus clientes com base nos itens de linha em sua cotação.
Criar versões de cotação	Use a guia Revisões para criar e exibir versões de uma cotação.
Converta cotações em pedidos	Use a guia Ordens do cliente para converter cotações em pedidos.

Crie uma cotação

Crie uma cotação em Gestão de orçamentos para iniciar o processo de criação de cotação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você inicia uma cotação, uma caixa de diálogo solicita informações sobre a cotação. Você pode optar por criar uma cotação para uma conta de cliente ou consumidor. A caixa de diálogo muda dependendo da sua escolha.

- Conta - A cotação é criada para uma conta de cliente existente.
- Consumidor - A cotação é criada para um consumidor existente.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cotas** > **Tudo** e selecione **Novo** .
3. Em **Criar nova cotação** preencha os campos.

Para	Descrição
Criar cotação para uma conta	Selecione **Conta** e insira o seguinte: ○ Contato: Nome do contato primário do cliente. ○ Breve descrição: Breve descrição da cotação desta conta. ○ Data de vencimento: Data e hora em que a cotação expira. ○ Parceiro de canal: (Opcional) O nome da organização que ven– de um produto ou serviço.

Tradução automática

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

Para	Descrição
Criar cotação para um consumidor	Selecione **Consumidor** e insira o seguinte: ○ Breve descrição: Breve descrição da cotação deste consumi–dor. ○ Data de vencimento: Data e hora em que a cotação expira.

4. Selecione **Salvar e fechar**.
   A cotação é salva e você retorna para **Aspas** exibição de lista.
5. Selecione Atualizar para ver a nova cotação na lista.
6. Selecione **Adicionar itens de linha** para salvar a cotação e começar a adicionar itens de linha de cotação.

O que Fazer Depois
Adicionar e exibir detalhes de uma cotação.

Adicionar e exibir detalhes de uma cotação

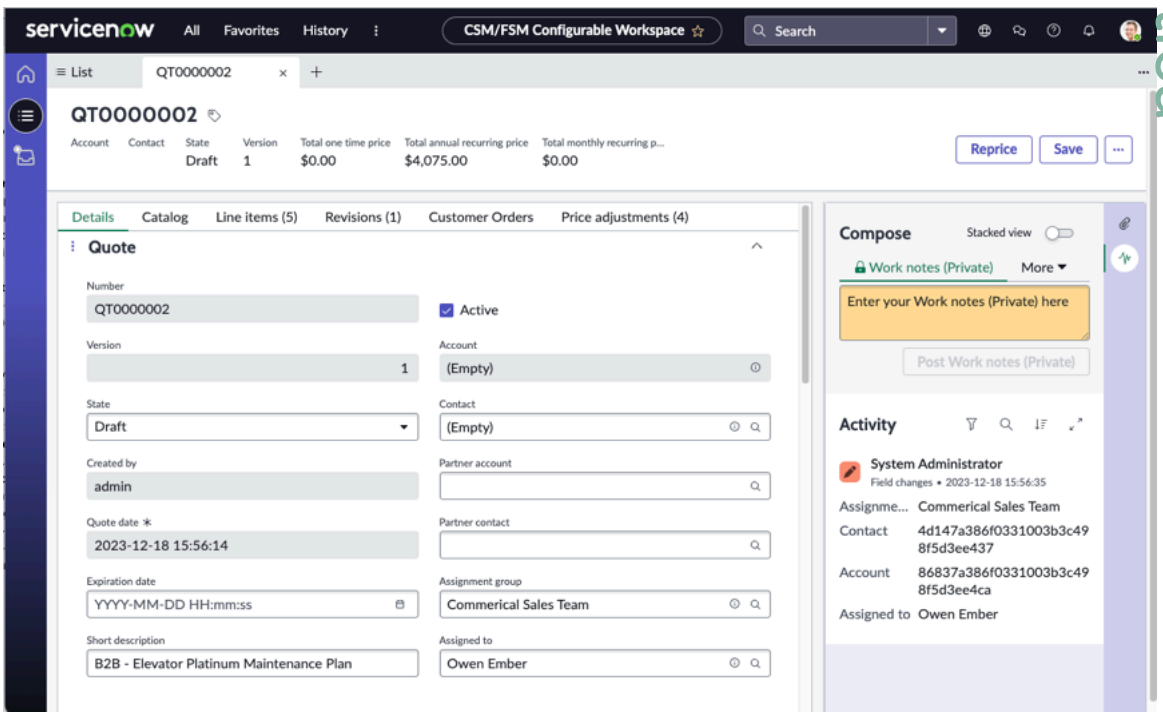
Use a guia Detalhes para adicionar e exibir informações básicas de uma cotação.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a guia Detalhes para adicionar mais informações sobre sua cotação, como endereços e contatos. Você também pode indicar se a cotação está ativa e definir o estado da cotação.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cotas** > **Tudo** e selecione sua cotação.
3. Na guia Detalhes, preencha as informações básicas.



Tradução automática

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

Guia de detalhes

Campo	Descrição
Ativo	Opção que indica que a cotação atual é a cotação ativa. Quando há várias versões de uma cotação, selecionar esta opção indica que esta é a cotação ativa.
Estado	Opções que refletem o status da cotação. ○ Estado padrão de uma cotação que indica que a cotação ainda está em desenvolvimento. ○ Em revisão - Use este estado para indicar que a cotação está em um estado de revisão. ○ Aceitação pendente do cliente - Defina este estado quando a cotação é criada e em revisão com um cliente. ○ Aceito - Use este estado para indicar que a cotação foi aceita pelo cliente. ○ Revisado - Revisado indica que foram feitas mudanças na cotação que outras pessoas trabalhando na cotação podem tomar nota. ○ Expirado - Mostra que a cotação está além da data de vencimento. Redefina a data de vencimento para ativar a cotação novamente. ○ Cancelado - Use este estado para mostrar que a cotação foi cancelada. ○ Encerrado - Mostra que a cotação foi encerrada. ○ Concluído - Mostra que a cotação foi concluída. Quando uma cotação é definida como **Concluído**, a cotação pode ser usada para criar um pedido. Para obter mais informações, consulte Converta cotações em pedidos.
Campos de preço	Os campos são: ○ Moeda - A moeda do preço corresponde à moeda declarada nas informações da conta. ○ Lista de preços - O campo Lista de preços padrão é a lista de preços padrão dos catálogos de produtos referenciados na cotação. ○ Livro de custos - O Livro de custos padrão é o livro de custos padrão para os catálogos de produtos referenciados na cotação.

4. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Adicionar produtos a uma cotação vb.

Adicionar produtos a uma cotação

Use a guia Catálogo em Gestão de orçamentos para adicionar produtos à sua cotação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a guia Catálogo para pesquisar e selecionar ofertas de produtos de catálogos e adicioná-las à sua cotação. Você pode escolher ofertas de produtos simples e complexas. Ofertas de produtos complexos têm opções para personalizar o produto usando o. configurador de produtos.

Nota: Verifique seus direitos para ver se configurador de produtos está disponível.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir .
2. Navegar até **Cotas** > **Tudo** e selecione a cotação com a qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **Catálogo** guia.
4. Na hierarquia do catálogo de produtos, selecione o catálogo de produtos que você deseja usar.
   O catálogo de produtos exibe os produtos disponíveis nos cartões de oferta de produto.
5. No cartão de oferta de produto, selecione o produto.
   - Para um produto simples que não tem opções selecionáveis, selecione **Adicionar** .
   - Para um produto configurável que tenha opções que você pode escolher, selecione **Personalizar** para abrir o configurador de produto para selecionar opções de produto.

     Ao configurar o produto, você pode redefinir preço, validar e salvar suas seleções. Para obter detalhes sobre como usar o configurador de produto, consulte Usando Gestão de vendas e pedidos aplicações.

   A oferta de produto é adicionada à cotação como um item de linha.

Usando recomendações de oferta de produto entre aspas

Como agente de vendas, você pode usar ofertas de produtos recomendadas para fazer vendas adicionais ou cruzadas de produtos adicionais em suas cotações.

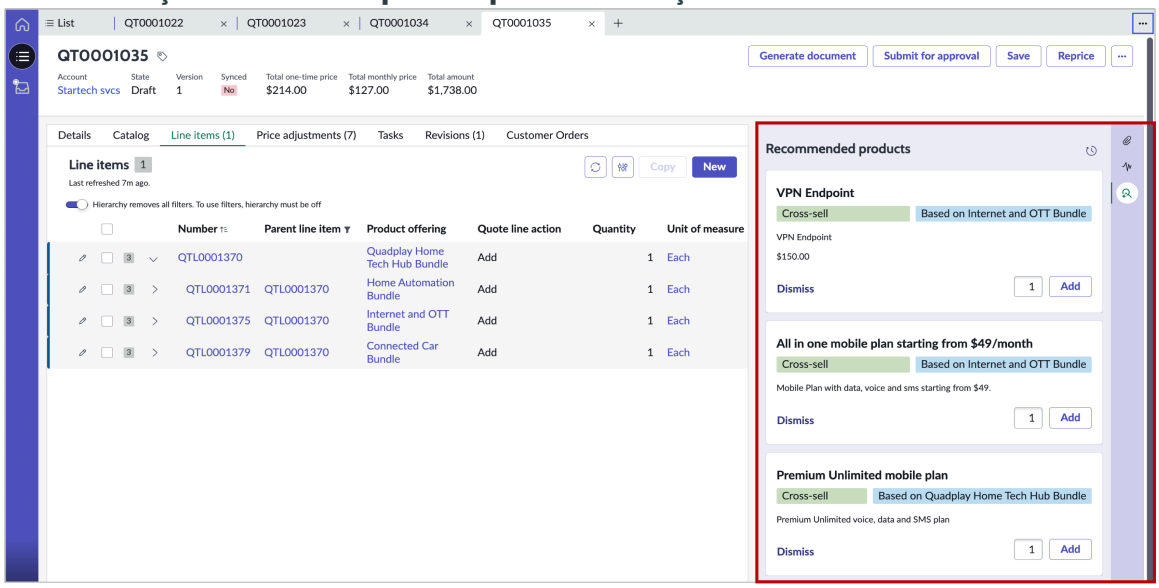
Recomendações de oferta de produto

As recomendações de produto aparecem como cartões no painel lateral contextual do Espaço configurável do CSM Ao adicionar, atualizar ou exibir itens de linha de cotação usando a guia Catálogo ou Itens de linha. Cada cartão fornece uma recomendação para venda agregada ou cruzada de 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.

Recomendações de oferta de produto para uma cotação



Os cartões de recomendação de produto exibem as seguintes informações:

- Nome e breve descrição da oferta de produto recomendada.
- Tipo de recomendação:
  - Venda agregada: Estratégia de vendas para atualizar os clientes para uma versão melhor ou aprimorada de um produto que eles estão comprando.
  - Venda cruzada: Estratégia de vendas para vender produtos adicionais relacionados, mas diferentes dos itens que os clientes estão comprando.
- Oferta de produto de origem à qual a recomendação se aplica.
- Preço do produto
- Opções para aceitar a recomendação e definir a quantidade do produto ou descartar a recomendação de oferta de produto.

Quando vários cartões são exibidos, eles são organizados no valor do pedido que foi definido quando a recomendação foi criada pelo administrador do catálogo de produtos.

Processo de recomendação

Quando você adiciona uma recomendação de produto, a oferta de produto recomendada é adicionada como um item de linha à sua cotação. Para obter mais informações, consulte Obtenha recomendações adicionais de ofertas de produtos para cotações. Depois de adicionar ou descartar recomendações, elas são movidas para o histórico de recomendações. Use o Histórico (Ícone) no painel Produtos recomendados para exibir o histórico de recomendações.

Obtenha recomendações adicionais de ofertas de produtos para cotações

Obtenha recomendações de ofertas de produtos para fazer vendas adicionais ou cruzadas de produtos adicionais em cotações.

Antes de Iniciar
Sua cotação deve ter pelo menos um ou mais itens de linha e estar no estado de rascunho.

Função necessária: Sales_agent

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você está trabalhando em um rascunho de cotação e adicionando ou atualizando produtos, as recomendações de oferta de produto são exibidas como cartões de recomendação no painel lateral contextual do seu espaço. Esses cartões identificam os produtos que você pode fazer vendas adicionais ou cruzadas para complementar ou complementar os produtos existentes em sua cotação. Quando você aceita uma recomendação de oferta de produto, o produto é adicionado como um item de linha à sua cotação.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cotas** > **Tudo** e selecione a cotação na qual você deseja trabalhar.
3. Selecione a guia Catálogo ou Itens de linha.
   Se a cotação não tiver pelo menos um item de linha, adicione um item de linha.

   O painel lateral contextual exibe todos os produtos recomendados relevantes para a cotação.
4. Revise os cartões de oferta de produto recomendados e siga um destes procedimentos:
   - Para aceitar uma recomendação, altere a quantidade, se necessário, e selecione **Adicionar** no cartão.

     O produto é adicionado como um item de linha à cotação. Quando um produto configurável é adicionado do painel Recomendações, os itens de linha de cotação são criados com as seleções padrão configuradas conforme definido na definição da oferta de produto. O cartão de oferta de produto é movido para o histórico de recomendações.
   - Para remover uma recomendação do painel lateral, selecione **Ignorar** .

     O cartão de oferta de produto é movido para o histórico de recomendações.

   Você pode revisar o histórico de recomendações selecionando o Histórico (Ícone) no painel Produtos recomendados.
5. **Opcional:** Continue analisando os cartões de oferta recomendada e adicione ou descarte-os conforme necessário.

Adicione tarefas a uma cotação

Crie uma ou várias tarefas para uma cotação e atribua-as a diferentes agentes. As tarefas são as várias ações que os agentes executam para criar uma cotação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, navegue até **Lista** exibir e selecione **Cotas** > **Tudo**.
2. Selecione a cotação com a qual você deseja trabalhar e selecione **Tarefas** guia.
3. Selecione **Novo** para iniciar uma nova tarefa de cotação ou selecionar uma tarefa de cotação existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Tarefa de cotação.

Tradução automática

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

Formulário de tarefa de cotação

Campo	Descrição
Número	Número gerado pelo sistema da tarefa de cotação.
Cota	Número da cotação.
Prazo	Data em que a tarefa de cotação deve ser concluída.
Descrição resumida	Informações sobre a tarefa de cotação.
Estado	Estado da tarefa de cotação.
Atribuição a	Nome do agente de vendas ao qual o gerente de vendas atribuiu esta tarefa de cotação.
Anotações de trabalho	Informações adicionais sobre a tarefa de cotação.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   A tarefa de cotação é adicionada à cotação principal.

Criar versões de cotação

Use a guia Revisões para criar e exibir as versões da sua cotação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A guia Revisões mostra todas as versões de uma cotação. Os números de versão são sequenciais. Se a cotação estiver ativa, o. **Ativo** o campo está selecionado.

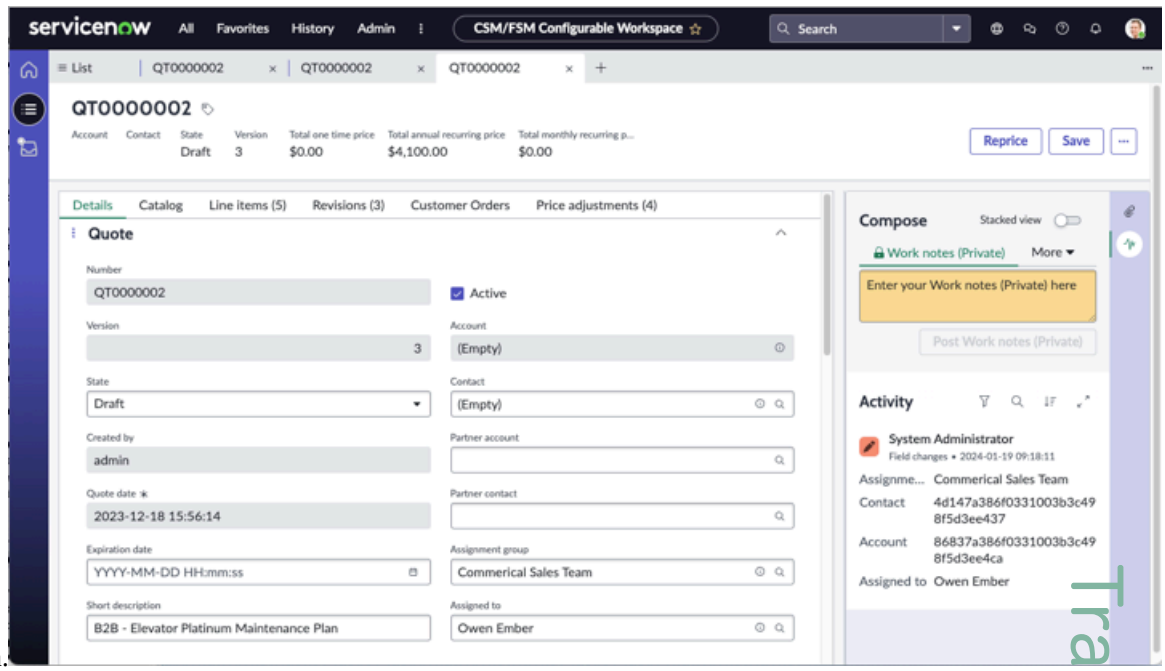
Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Selecionar **CotasTodos** .
3. Selecione a cotação com a qual você está trabalhando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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



Revisõesguia.

5. Selecione **Mais ações** ••• e selecione **Criar nova versão** .
   Uma nova versão da cotação é criada. Selecione a cotação na mensagem para abrir a nova versão. . **Ativo** se selecionada, indica **Ativo** versão da cotação. Use a guia Revisões para exibir uma lista de todas as versões de cotação atuais. Os números de versão são sequenciais.
6. Retorne ao **Cotação** exibição de lista e atualize a exibição para ver a versão mais recente criada.
7. Selecione **Ativo** opção como lembrete da cotação ativa.

O que Fazer Depois

Use a guia Ordem do cliente para iniciar um pedido a partir da cotação. Para obter mais informações, consulte Converta cotações em pedidos.

Converta cotações em pedidos

Use a guia Ordem de venda para converter uma cotação em uma ordem de venda no Gestão de orçamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A cotação deve estar no estado Ativo e o estado da cotação deve ser definido como Concluído. Em seguida, a guia Ordens do cliente se torna ativa.

Nota: Verifique seus direitos para ver se você tem acesso a este recurso.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir .
2. Navegar até **Cotas** > **Tudo**.
3. Selecione a cotação que você deseja converter em uma ordem de venda no **Lista de cotação** exibir.
4. Na guia Detalhes, altere o Estado da cotação para **Concluído** e selecione **Salvar** .

Tradução automática

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

5. Selecione **Criar pedido** .
   Quando o pedido é criado, uma mensagem é exibida com o número do pedido.
6. Selecione o número do pedido na mensagem para abrir o pedido.
   . **Item de linha do pedido** a exibição exibe os itens de linha do pedido, os ajustes de preço e as tarefas do pedido.

Adicione ajuste de preço a um item de linha de cotação

Adicione ajustes de preço aos itens de linha de cotação depois que o item de linha for criado.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fazer os seguintes tipos de ajustes de preço para itens de linha de cotação como uma forma de incentivar os clientes durante o processo de cotação.

Tipos de ajustes de preço

Tipo de ajuste	Descrição
% de remarcação	Percentual de uma redução de preço.
Valor de remarcação	Um valor em dólar de um desconto no preço.
% de correção	Percentual da marcação no preço.
Valor de correção	Um valor em dólar para uma margem de preço.
Substituição de preço	Substitui o preço do produto por um novo preço.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Selecionar **Cotas** > **Tudo**.
3. Na guia Itens de linha, selecione o item de linha de cotação para um ajuste de preço.
4. Na caixa de diálogo de ajuste, use o menu Tipo de ajuste para selecionar um tipo de ajuste.
5. Insira um valor de ajuste no Valor de ajuste.
6. Adicione uma descrição do ajuste de preço.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Adicionar preço de assinatura a uma cotação

Adicione preços de assinatura a uma cotação ou itens de linha de cotação, incluindo datas de início e término em Gestão de orçamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O preço de assinatura é um modelo de preço em que os clientes pagam uma taxa recorrente por produtos ou serviços, normalmente em intervalos regulares, como mensalmente ou 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.

Em uma cotação, você pode definir a data de início e a data de término do preço da assinatura ou inserir um termo e a data de término da assinatura é calculada automaticamente.

O preço de assinatura pode ser adicionado no nível do cabeçalho da cotação ou no nível do item de linha da cotação.

Consulte Métricas de receita de assinatura para obter mais informações sobre como os preços de assinatura funcionam.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cotas** > **Tudo**
3. Selecione a cotação com a qual você está trabalhando.
4. Em **Detalhes da cotação** , adicione um **Data de início do preço da assinatura** e um **Data de término do preço da assinatura** .
   Quando as datas são inseridas, as informações a seguir são atualizadas automaticamente.

Campo	Descrição
Total de preço recorrente mensal	Mostra o preço recorrente mensal com base nas datas inseridas no preço da assinatura.
Total de preço recorrente anual	Mostra o preço total anual da assinatura recorrente com base nas datas inseridas.
Valor total	Mostra o valor total do preço da assinatura de acordo com as datas de início e término do preço da assinatura.
Termo	Mostra o número de meses em que a assinatura é válida com base nas datas de início e término.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Adicione um desconto de cabeçalho a uma cotação

Aplique um desconto baseado em porcentagem à cotação inteira ou a um tipo selecionado de itens de linha na cotação. Os itens de linha de cotação herdam automaticamente a porcentagem de desconto designada como um ajuste manual no nível de linha de cotação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Agente de vendas [sn_sales_common.sales_agent]

Procedimento

1. Em **Espaço configurável** . selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cotas** > **Tudo**.
3. Selecione sua cotação.
4. Em **Itens de linha** , selecione **Mais ações** menu no nível do cabeçalho.
5. Selecione **Aplicar desconto em massa** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Em **Desconto em massa de cotação** , escolha uma das opções **Substitua os ajustes manuais atuais no nível de linha** ou **Mantenha os ajustes atuais e aplique a todos os outros itens de linha** e insira a porcentagem de desconto do cabeçalho da cotação.
7. Selecione **Aplicar**.

Crie um pedido a partir de um item de linha de cotação

Crie pedidos a partir de itens de linha de cotação usando **Criar novo pedido** Ação de IU.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, selecione **Lista** exibir e selecionar **Cotas** > **Tudo**
2. Selecione a cotação, que deve estar no estado Concluído, e selecione a guia Itens de linha.
3. Selecione um item de linha de cotação e selecione **Criar novo pedido** .
   Uma caixa de diálogo indica a criação de um novo pedido. Selecione o novo registro de pedido para exibi-lo. Ou você também pode navegar até a guia Ordens do cliente para exibir o novo registro do pedido.

Exiba e atualize produtos usando a guia Itens de linha

Use a guia Itens de linha para revisar e atualizar produtos em sua cotação e adicionar itens de linha adicionais.

Antes de Iniciar

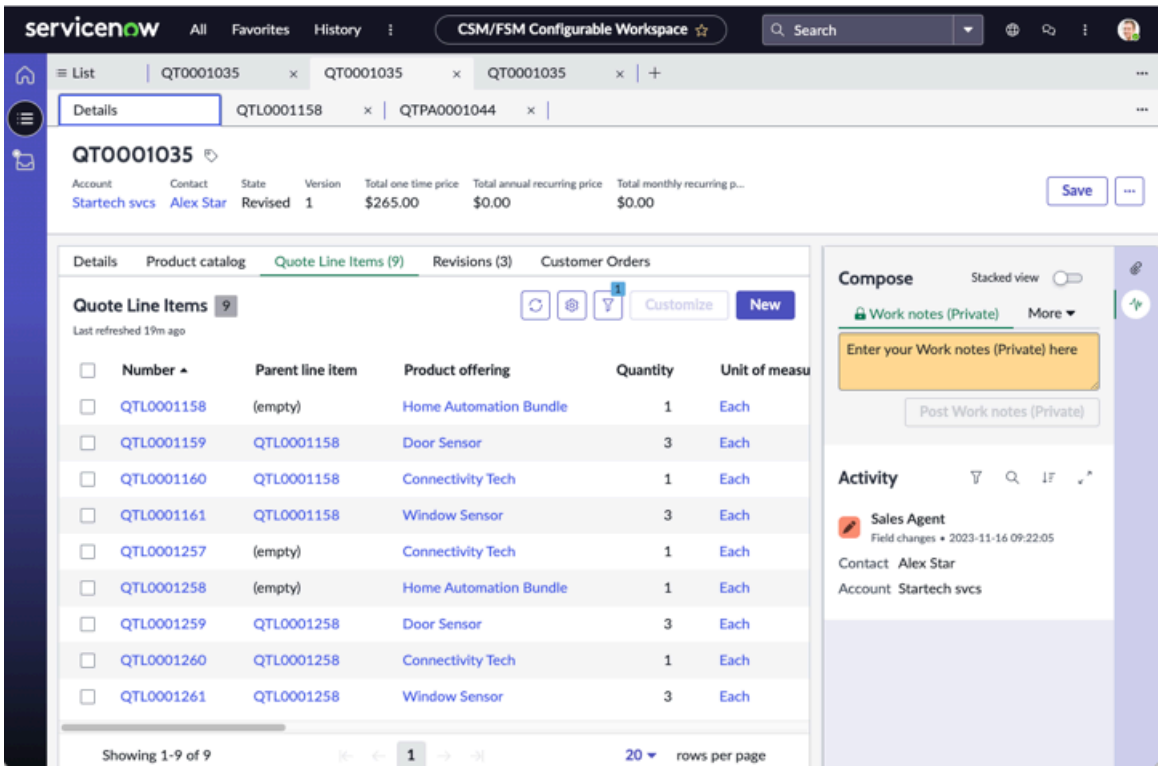
Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir e selecionar **Cotas** > **Tudo**.
2. Selecione a cotação com a qual você está trabalhando e selecione **Itens de linha de cotação** 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.



3. Selecione **Novo** para iniciar um novo item de linha de cotação ou selecionar um item de linha de cotação existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos nos Itens de linha de cotação.

Campos de item de linha de cotação

Campo	Descrição
Cota	Campo gerado automaticamente.
Número	Campo gerado automaticamente.
Item de linha primária	Campo gerado automaticamente.
Lista de preços	As listas de preços são adicionadas ao item de linha de produto. As listas de preços mostram preços que já estão configurados.
Termo (meses)	Termos mensais para a lista de preços selecionada. Os termos mensais refletem o custo mensal do produto ou serviço.
Datas de início da assinatura	A data do estado da assinatura é a data em que um direito ou serviço começa.
Data de término das assinaturas	A data de término da assinatura é a data de término de um direito ou serviço.
Data de início do contrato	A data do estado do contrato é a data em que um contrato de serviço ou contratos de direito começam.
Data de término do contrato	A data de término do contrato é a data em que um contrato de serviço ou contrato de direito termina.
Oferta de produto	A oferta de produto permite que os agentes selecionem o produto ou serviço para a cotação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Quantidade	Quantidade é o número de um produto selecionado para a cotação.
Unidade de medida	Os agentes podem selecionar uma unidade de medida para produtos que vêm em quantidades.
Local do serviço	O local do serviço permite que os agentes selecionem um local para o serviço que é adicionado à cotação.
Descrição resumida	O campo de descrição do local de serviço, que fornece informações sobre o local, como endereço e número de telefone.

5. Selecione a guia Características da linha de cotação para adicionar ou modificar as características da cotação.
6. Selecione **Ajuste de preço** para adicionar ou modificar um ajuste de preço manual ao item de linha de cotação.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   O Item de linha de cotação é atualizado para a cotação principal.

O que Fazer Depois
Adicione um ajuste de preço a um item de linha de cotação. Para obter mais informações, consulte Exibir e atualizar ajustes de preço manuais em cotações.

Exibir e atualizar ajustes de preço manuais em cotações

Use a guia Ajustes de preço em Gestão de orçamentos para exibir e atualizar ajustes de preço manuais feitos nos itens de linha do pedido em sua cotação.

Antes de Iniciar
Função necessária: Agente de vendas

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para criar um ajuste de preço, consulte Adicione ajuste de preço a um item de linha de cotação.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Selecionar **Cotas** > **Tudo** e selecione a cotação com a qual deseja trabalhar.
3. Selecione **Ajuste de preço** guia.
4. Selecione o item de linha de ajuste de preço que você deseja atualizar.
5. Ajuste de preço.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   O ajuste de preço é atualizado e refletido no campo Preço de cotação geral.

Iniciar uma solicitação de contrato

Iniciar uma solicitação de contrato do Gestão de orçamentos aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um contrato de vendas jurídico para finalizar um negócio e formalizar os acordos com seu cliente.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Selecionar **Cotas** > **Tudo**.
3. Selecione a cotação no estado Concluído para a qual você deseja criar um contrato.
4. Selecione **Mais ações** e selecione **Iniciar contrato** .
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tipo de contrato	Tipo de papel a ser usado no contrato. Selecione Próprio papel.
Tipo de contrato	Tipo de contrato a ser gerado. Selecione Contrato de vendas. Se você quiser gerar um tipo diferente de documento, selecione outros tipos de contrato.
Tipo de assinatura	Tipo de assinatura a ser feita para concluir o contrato. ○ Assinatura eletrônica: Você assina o documento por meio eletrônico. ○ Assinatura úmida: Você baixa o documento e o assina manualmente.
Data de início	Data em que o contrato começa.
Data de término	Data em que o contrato termina. **Nota:** A data de término deve ser posterior à Data de início.

6. Selecione **Iniciar** .
   Uma solicitação de gestão de contratos é gerada na guia Documentos do contrato. Selecione o registro para exibir o documento.

Exibir uma cotação existente

Exiba cotações existentes para atualizar o status da cotação ou fazer outras mudanças.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Selecionar **Cotas** > **Tudo**.

Tradução automática

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

- Todas as aspas- Mostra todas as aspas na instância.
- Minhas cotações- Mostra suas cotações.
- Cotação das minhas equipes- Mostra as cotações da equipe.

3. Selecione a cotação com a qual você está trabalhando.
4. Faça atualizações na cotação conforme necessário.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Exporte cotações

Exporte uma lista de todas as aspas em Gestão de orçamentos e fornecê-lo a um cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cotas** > **Tudo**.
3. Selecione **Exportar**.
4. Selecione **Tipo de arquivo** a ser exportado:
   - Excel
   - CSV
   - JSON
   - PDF
5. Selecione **Tipo de entrega** :
   - E-mail - Insira um endereço de e-mail válido.
   - Download - Descarrega a exportação para uma unidade local.
6. Selecione **Exportar**.
   A lista de cotações é exportada de acordo com os parâmetros definidos.

Habilitar um acordo de vendas em uma cotação

Os agentes podem habilitar um acordo de vendas para uma cotação. Uma vez habilitado em Gestão de orçamentos são gerados acordos de vendas que mostram as linhas de produto e serviço e outros detalhes relevantes para a cotação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Pricelist_manager e sales_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um acordo de vendas é um documento que descreve os termos e condições de uma venda entre um vendedor e um comprador.

O acordo especifica os detalhes da transação, incluindo os bens ou serviços que estão sendo vendidos, o preço, as quantidades, as condições de entrega e quaisquer outras condições relevantes, por um período específico.

Os acordos de vendas filtram o catálogo de produtos de acordo com o acordo.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cota** > **Todas as cotações** e selecione **Novo** .
3. Adicione detalhes da cotação à cotação e selecione **Habilitar cotação de acordo de vendas** .
   . **Habilitar cotação de acordo de vendas** selecionado, a cotação é definida em um fluxo de trabalho de acordo de vendas. Para obter mais informações, consulte Como usar o Gestão de contratos de vendas.
4. Preencha **Data de início do acordo de vendas** e. **Data de término do acordo de vendas** .
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Use **Catálogo** para adicionar itens de linha de cotação à cotação.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar produtos a uma cotação.
7. Faça outras atualizações na cotação.
8. Quando a cotação estiver pronta, selecione **Enviar para aprovação** .
9. Quando a cotação está em um **Aprovado** estado, mude a cotação para **Concluído** atualizando o. **Estado**

   ou selecionando o menu de contexto e escolhendo **Marcar como concluído** .
   A cotação é salva em um **Concluído** e **Criar acordo de vendas** aparece no formulário de detalhes da cotação.
10. Selecione **Criar acordo de vendas** .
    Um acordo de vendas é criado. A mensagem exibe o número do acordo de vendas.
11. Selecione a mensagem do acordo de vendas para abrir o acordo de vendas.

Sincronize uma cotação com uma oportunidade

Os agentes podem sincronizar informações de cotação com uma oportunidade para garantir que as informações sejam consistentes entre as duas aplicações em Gestão de orçamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cota** > **Todas as cotações** e selecione uma cotação que você deseja sincronizar com uma oportunidade.
3. Em **Detalhes** da cotação, vá para **Oportunidade de origem** e escolha a oportunidade com a qual você deseja sincronizar.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   . **Habilitar sincronização** o botão está habilitado.
5. Selecione **Habilitar sincronização** opção.
   As informações atuais e futuras mudanças na cotação são sincronizadas automaticamente. As áreas a seguir mostram o status da sincronização.
   - . **Sincronizar** a caixa de seleção mostra que a cotação está sincronizada.
   - . **Sincronizar** o sinalizador no cabeçalho secundário muda para **Sim** .
   - . **Sincronizado** A coluna na lista relacionada Cotações no registro de oportunidade é exibida **Sim** quando a sincronização está ativada e. **Não** quando a cotação não está sincronizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Para desativar a sincronização automática, selecione **Desabilitar sincronização** botão.

Nota: Quando a sincronização está habilitada, ocorrem as seguintes condições:

- Nenhuma mudança pode ser feita nessa oportunidade (por exemplo, adicionar itens de linha, mudar quantidades).
- Mudanças adicionais devem ser feitas no registro de cotação.
- O registro de oportunidade é atualizado de forma assíncrona com as ofertas de produto e os preços mais recentes que são adicionados à cotação.
- O estado da oportunidade sincronizada muda para Encerrado quando a cotação é marcada como concluída

Adicionar Produtos Cobertos a uma cotação

. dd de um produto coberto para itens de linha em uma cotação em Gestão de orçamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent ou sales_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Produtos cobertos são produtos adicionados a uma garantia ou direito. Uma vez que você adicionar uma garantia ou direito aos seus itens de linha de cotação, a opção de produto coberto se torna disponível.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cota** > **Todos** e selecione uma cotação para o qual . produto coberto será adicionado .
3. Em **Itens de linha de cotação** selecione o item de linha de cotação.
4. Selecionar **Mais** > **Produto coberto**.
5. Em **Produto Coberto** , selecione **Novo** .
6. Em **Criar Novo Produto Coberto** , selecione o item de linha de produto coberto que você deseja adicionar.
   Há três tipos de tipos de produtos cobertos que você pode adicionar a um item de linha:

Tipo de produto coberto	Descrição
Item da linha da cotação coberto	Selecione um item de linha de cotação a ser adicionado como um produto coberto.
Produto vendido coberto	Selecione um produto vendido coberto a ser adicionado como um produto coberto.
Item-base de instalação coberto	Adicione um item-base de instalação como um produto coberto.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Na página do item de linha de cotação, selecione a data de início do contrato e a data de término do contrato.
9. Mude o estado para **Concluído** .
   Um contrato é criado com os detalhes do contrato para a linha do pedido.

Tradução automática

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

Filtrar catálogos por local em uma cotação

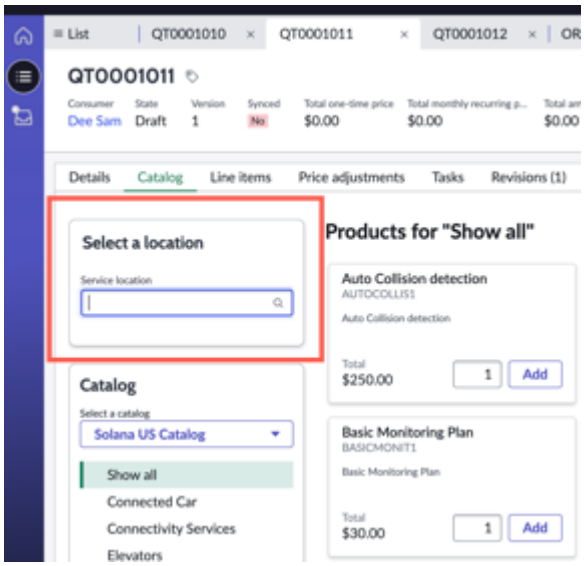
Use o filtro de local na guia Catálogo para filtrar produtos por local em Gestão de orçamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cotas** > **Tudo**.
3. Selecione a cotação com a qual você está trabalhando.
4. Selecione **Catálogo** guia.
5. Em **Selecione um local** escolha um local.



Os produtos no catálogo são filtrados de acordo com o local selecionado.

Copiar locais para itens de linha de cotação

U copie a função de local para mudar o local de vários itens de linha de cotação em Gestão de orçamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cotas** > **Tudo**
3. Selecione a cotação na qual trabalhar e selecione a guia Itens de linha.
4. Selecione um ou mais itens de linha de cotação que você deseja copiar para outro local.
5. Selecione **Copiar**.
6. Em **Copiar itens de linha** caixa de diálogo , escolha uma das opções.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Manter local original	Os itens de linha para a cotação selecionada são criados e o local de origem é mantido.
Escolher novo local	Esta ação copia os itens de linha de cotação para um novo local. Em **Local de serviço** , selecione o novo local para o qual você deseja que os itens de linha sejam copiados.

Nota: Certifique-se de selecionar **Continuar a copiar somente linhas qualificadas para este local (excluir não qualificado)** em **Copiar itens de linha** caixa de diálogo .

Esta seleção copia os itens de linha qualificados para o local de sua preferência e ignora os itens de linha que não estão qualificados. Se a opção não estiver selecionada, nenhum item de linha de cotação será copiado se algum item de linha estiver inqualificado.

7. Selecione **Copiar**.

Crie um documento PDF de cotação

Em Gestão de orçamentos Os agentes de vendas podem criar um PDF de uma cotação que pode ser enviado aos clientes para revisão e assinaturas.

Antes de Iniciar

Crie um documento PDF de cotação

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cotas** > **Tudo**.
3. Selecione a cotação com a qual você está trabalhando.
4. Em **Detalhes** , acesse **Detalhes do documento de cotação** e preencha os campos.

Opção	Descrição
Modelo de documento	Um modelo de documento é necessário para criar um PDF de documento de cotação. Um modelo padronizado está incluído com o sistema de base. Selecione o modelo desejado. Consulte Configurar modelos de documento PDF para obter mais informações sobre como criar modelos personalizados.
Signatário externo	Opção que permite que você tenha o documento de cotação assinado por alguém de fora da organização. Consulte Configurar signatários de documentos PDF para obter mais detalhes sobre como configurar signatários externos. Ao selecionar **Enviar para assinatura** , o endereço de e-mail do signatário externo 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.

Opção	Descrição
	usado para enviar um e-mail por DocuSign para revisão e assinatura eletrônica.
Signatário interno	Opção que permite selecionar um signatário interno para a cotação. Ao selecionar **Enviar para assinatura** , o endereço de e-mail do signatário interno é usado para enviar um e-mail usando DocuSign para revisão e assinatura. Consulte Configurar signatários de documentos PDF para obter mais detalhes sobre como configurar um signatário interno.

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. No formulário Cotação, selecione **Gerar documento** .
   O documento PDF é gerado e aparece em **Anexo** janela lateral.
7. Selecione o ícone de anexo para abra a janela anexos.
8. Selecione o ícone Ações E escolha uma ação para o seu documento PDF.

Escolha	Descrição
Download	Os agentes podem baixar um documento que permite enviar de uma maneira diferente.
Remover	Esta opção exclui o documento.
Renomear	Esta opção permite que os agentes renomeiem o documento.
Enviar para assinatura	Os agentes usam esta opção para enviar o documento para assinaturas. O documento é enviado para os signatários indicados na guia Detalhes da cotação em Documento da cotação.

Uma mensagem é exibida indicando que o documento PDF foi gerado.

9. Para exibir o PDF gerado, selecione o PDF na janela Anexos.

Tradução automática

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

Exiba um documento PDF de cotação

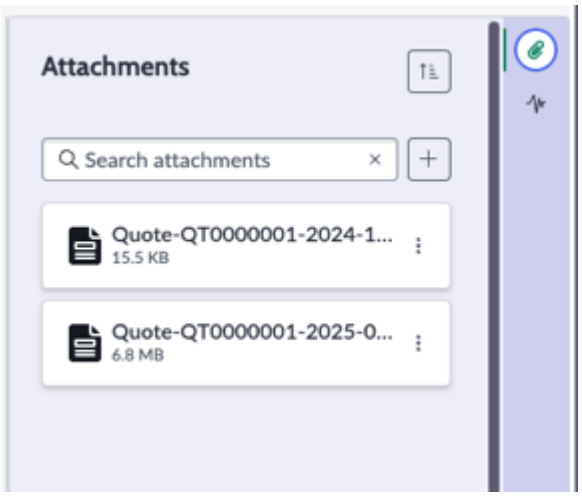
Os agentes podem exibir documentos de cotação na janela do visualizador de PDF. A janela do visualizador de PDF tem controles que permitem que os agentes gerenciem o PDF.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cotas** > **Tudo**.
3. Selecione a cotação com a qual você está trabalhando.
4. Em **Anexos**, selecione o documento PDF para abri-lo.
   O documento PDF é aberto no visualizador de PDF.



5. Use os controles do visualizador de PDF para gerenciar o PDF.

Use a exibição de lista hierárquica para itens de linha de cotação

Os agentes de vendas podem exibir itens de linha de cotação como uma lista hierárquica, o que ajuda a exibir o relacionamento primário e secundário entre os itens de linha.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cotas** > **Tudo**.
3. Selecione a cotação com a qual você está trabalhando e abra **Itens de linha** guia.
4. Use o controle para gerenciar os itens de linha.

Controle	Descrição
Cursor	Abre a exibição de lista hierárquica mostrando os itens de linha secundários.
Lápis	Faça mudanças de configuração adicionais nos produtos no item 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.

Controle	Descrição
Número 5	Mostra o número de itens de linha secundários contidos no item de linha primário.
Filtro	Filtra itens de linha.
Alternar	Alterna entre exibição hierárquica e exibição padrão.

Como usar o Gestão de contratos de vendas

Saiba como gerentes, agentes e administradores usam o. Gestão de contratos de vendas aplicação para gerar acordos de vendas a partir de cotações.

Para criar um acordo de vendas a partir de uma cotação, as seguintes condições devem ser atendidas:

- Certifique-se de que a cotação selecionada não seja convertida em outro acordo de vendas. Não é possível criar vários acordos de vendas a partir de uma única cotação.
- A cotação está em um estado Encerrado ou Concluído.
- Um acordo de vendas pode ser criado a partir de uma cotação que é para uma conta, não para um consumidor.

A janela Acordo de vendas tem as seguintes guias que ajudam você a criar e gerenciar seu acordo de vendas.

Guias do acordo de vendas

Guias do acordo de vendas	Descrição
Detalhes	Detalhes da cotação relacionada, datas de início e término do acordo e assim por diante.
Linha de contrato de vendas	Detalhes sobre o produto e os serviços acordados entre o comprador e o vendedor.
Ordem	Exibe a lista de todos os pedidos feitos com o acordo de vendas atual.
Lista de preços	Detalhes sobre a conta e a moeda que são atualizados no cabeçalho da cotação. Na tabela Linha da lista de preços, você pode exibir os detalhes de preço reais sobre os produtos e serviços da cotação relacionada.

Crie um acordo de vendas

Crie um acordo de vendas a partir de uma cotação entre um comprador e um vendedor para transações futuras.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing.priclist_manager e sn_sales_common.sales_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Cota** > **Todas as cotações** e selecione a cotação para habilitar um novo acordo de vendas.

Tradução automática

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

3. Selecione **Habilitar cotação de acordo de vendas** .

   Depois que o acordo de vendas é criado, uma mensagem exibe o número do acordo de vendas. O rastreador de solicitações permite que os agentes monitorem o andamento da criação de acordos de vendas. Todas as informações no acordo de vendas são capturadas da cotação selecionada.

   Para obter mais informações, consulte Habilitar um acordo de vendas em uma cotação.

4. Selecione o número do acordo de vendas.
   O novo acordo de vendas é exibido. A lista de preços criada para este novo acordo de vendas é referenciada no campo de lista de preços padrão.

O que Fazer Depois

Um pedido pode ser feito no Gestão de pedidos aplicação baseada em um acordo de vendas. Para obter mais informações, consulte Adicione um acordo de vendas a um pedido em Gestão de pedidos.

Como usar o Gestão de pedidos

Você pode gerenciar e atender ordens de venda e ordens de serviço no Gestão de pedidos aplicação.

Tipos de ação para pedidos

. Gestão de pedidos a aplicação oferece suporte aos seguintes tipos de ordens de serviço e de cliente.

Tipos de ação de pedido

Tipo de ação de pedido	Descrição
Adicionar	Adicione um pedido de cliente que não esteja associado a um pedido existente do mesmo cliente.
Mudança	Mude um pedido existente, que muda um produto ou serviço solicitado ou atendido anteriormente.
Excluir	Exclusão de um item de linha de pedido de cliente existente ou pedido de produto.

Métodos para capturar pedidos

Você pode capturar ordens de serviço e cliente (produto) das seguintes origens:

- Seus agentes podem capturar ordens de serviço e clientes usando o Espaço configurável do CSM.
- Se você tiver uma assinatura da Gestão de serviços de telecomunicações, poderá capturar pedidos do seguinte:
  - Sistemas de gestão de pedidos de terceiros por meio das APIs Pedido de produtos em aberto (TMF622) ou Ordem de serviço em aberto (TMF641).
  - Por meio de Central de controle de serviços em San Diego e versões posteriores.

Crie um pedido em Gestão de pedidos

Crie um produto ou ordem de serviço para uma conta ou consumidor em Gestão de pedidos.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Procedimento
1. Navegue até #**Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**#.
2. Selecione a Lista ícone.
3. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Tudo**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Criar um novo formulário de pedido

Campo	Descrição
Conta	A conta do cliente para a qual você deseja criar um pedido.
Cliente	O consumidor para o qual você deseja criar um pedido.
Tipo de Pedido	O tipo ou ordem que você deseja criar. As opções disponíveis são: ○ Produto ○ Serviço
Contato	O nome do contato do pedido.
Ação do pedido	Esta opção deve ser definida como **Adicionar** para criar um novo pedido.
Parceiro de canal	(Opcional) O nome da organização que vende um produto ou serviço.

6. Selecione **Criar**.

Resultado
O pedido é iniciado e o catálogo de produtos é aberto.

O que Fazer Depois
Navegue no catálogo de produtos e adicione produtos e serviços ao pedido. Para obter mais informações, consulte Adicione produtos ou serviços a um pedido no Gestão de pedidos.

Tipos de ação para ordens de serviço e cliente

Saiba como você pode executar vários tipos de ações para seus pedidos de clientes. Os tipos de ação incluem mover, adicionar, mudar, desconectar, suspender, ou nenhuma mudança de serviços.

Usando um tipo de ação de pedido, você pode definir o tipo de ações que deseja executar com um pedido. A tabela a seguir lista os tipos de ação de pedido.

Tipos de ação de pedido

Tipo de ação de pedido	Descrição
Adicionar	Adicione um pedido de cliente que não esteja associado a um pedido existente do mesmo cliente. Este pedido de cliente resulta em novas atividades de gestão de pedidos e execução.

Tradução automática

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

Tipos de ação de pedido

Tipo de ação de pedido	Descrição
	Por exemplo, você faz um novo pedido de um serviço de internet residencial.
Mudança	Mude um pedido existente, que muda um produto ou serviço solicitado ou atendido anteriormente. Este tipo de ação de pedido inclui os seguintes cenários: • Adição de uma especificação de produto secundário que o cliente não encomendou anteriormente. • Exclusão de uma especificação de produto secundário opcional que o cliente já tem. Por exemplo, você atualiza a velocidade de download da sua internet doméstica de 100 Mbps para 1000 Mbps. • Mude as características dos produtos existentes.
Desconectar	Desconecte uma ordem de serviço do cliente existente. Por exemplo, você pode desconectar seu serviço de internet residencial.
Suspender	Ordem de serviço ou produto para desativar temporariamente o inventário de produtos de seus itens de linha de pedido. **Nota:** Para saber mais, consulte Suspender e retomar produtos e serviços.
Retomar	Ordem de serviço ou produto para ativar o inventário de produtos de seus itens de linha de pedido que foram suspensos anteriormente. **Nota:** Para saber mais, consulte Suspender e retomar produtos e serviços.
Nenhuma mudança	Itens de linha de pedido sem ação de mudança são incluídos no pedido somente para fins informativos. Por exemplo, um pedido contém vários itens, mas somente um desses itens deve ser alterado (como a velocidade, que mudou de 100 Mbps para 1000 Mbps), o que afeta o item de linha primário. No entanto, todos os outros itens de linha no pedido permanecem inalterados.

Suspender e retomar produtos e serviços

Você pode usar suspender e retomar ações para suspender ou desativar temporariamente seus inventários de produtos e serviços. Dessa forma, você pode capturar a solicitação de suspensão de um cliente e retomar os produtos e serviços mais tarde.

Suspender e retomar ações

Como CSP (Provedor de serviços de comunicação), você pode suspender ou desativar temporariamente seus inventários de produtos e serviços. As solicitações suspender e retomar são gerenciadas como pedidos com as mudanças no inventário das ordens de serviço e produto durante o processo de decomposição e execução do pedido. Uma suspensão de pedido e ação de retomada pode ocorrer imediatamente ou em uma data futura.

Tradução automática

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

Com ações suspender e retomar, um CSP pode executar as seguintes tarefas:

- Ingerir e cumprir as ordens de serviço e produto suspenso.
- Ingerir e cumprir as ordens de produto e serviço de retomada para inventários suspensos.
- Suporte pedidos de suspensão e retomada com data futura usando um programador.
- Gerencie o estado do inventário de produtos para cenários de suspensão e retomada.

Como funcionam as ações Suspender e Retomar

O processo das ações suspender e retomar é o seguinte:

1. Um pedido de cliente do tipo Suspender ou Retomar é recebido no sistema de gestão de pedidos. Depois de revisar os detalhes do pedido, um gerente de execução aprova o pedido do cliente.
2. Quando um pedido de cliente é aprovado, uma nova tabela Operações de inventário de produto [sn_prd_invt_product_inventory_operations] é criada como uma lista relacionada no formulário Itens de linha do pedido. Em caso de cenário programado, como parte do processo de execução, o estado do registro de operações de inventário do produto marca o estado programado para os itens de linha do pedido.
3. Um programador pré-configurado rastreia a tabela Operações de inventário de produtos para verificar se há qualquer data programada futura do pedido do cliente:
   - Se o pedido do cliente contiver itens de linha do pedido com uma data futura (um valor de data para CommittedDueDate no formulário itens de linha do pedido), a ação suspender ou retomar começa na data programada.
   - Se o seu pedido de cliente não incluir nenhuma data para a ação de suspender ou retomar, ele começará imediatamente no momento do fechamento dos pedidos.
4. No momento do fechamento do pedido, ocorrem as seguintes mudanças:
   - Para um cenário programado, o programador seleciona o registro com um estado programado da tabela Operações de inventário de produtos na data programada e marca o estado do registro como Concluído. E o estado do inventário do item de linha do pedido é atualizado para Suspenso para a ação Suspender e para Ativo para a ação de retomada na tabela de inventário de produtos.
   - Para um cenário imediato, o estado do registro na tabela Operações de inventário de produtos é atualizado para Concluído. E o estado do inventário do item de linha do pedido é atualizado para Suspenso para a ação Suspender e para Ativo para a ação de retomada na tabela de inventário de produtos.
5. O estado do inventário na tabela Operações de inventário de produto é atualizado para Cancelado nos dois cenários a seguir:
   - Durante as mudanças a bordo ou devido ao cancelamento de quaisquer itens de linha do pedido.
   - As datas das operações de suspensão e retomada estão programadas, mas a data da operação de retomada é anterior à data da operação de suspensão.

Validações e cenários adicionais

Quando os itens de linha do pedido das ações suspender ou retomar são combinados com as ações de mudança ou desconexão em um único pedido e o estado do inventário de qualquer item de linha do pedido está em um estado pendente, a aprovação do pedido falha. O motivo é devido à validação de aprovação do pedido de mudança ou desconexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Durante a aprovação do pedido para suspender, retomar ou nenhuma mudança, o inventário do produto não deve estar no estado Instalação pendente.

No processo de criação de pedido para as ações suspender ou retomar, o. CommittedDueDate o valor do campo no formulário de item de linha do pedido pode ser uma data passada, uma data atual ou uma data futura. Se for uma data passada ou atual, o estado do inventário deverá ser definido como Ativo para a ação Suspensar e definido como Suspenso para a ação de retomada.

. CommittedDueDate o valor do campo dos itens de linha do pedido do cliente é inválido (o valor do campo de data excede a data do calendário) para a ação de suspender ou retomar, é considerado como uma ação imediata.

No tipo Suspender ou retomar de pedidos de cliente, o pedido primário tem precedência sobre um pedido secundário. Se o pedido primário estiver programado para uma ação de suspensão ou retomada imediata, mas o pedido secundário estiver programado para qualquer data futura, toda a hierarquia de inventário será considerada para a ação imediata.

Se o item de linha do pedido principal para suspender ou retomar a ação estiver programado para uma data futura, toda a hierarquia de inventário será considerada para a ação suspender ou retomar. Itens de linha de pedido secundários são considerados para suspender ou retomar a ação quando são combinados com uma ação de mudança ou sem mudança.

Para uma mudança em andamento do pedido do tipo suspender ou retomar, somente o cancelamento é compatível. Se um item de linha de pedido ou todo o pedido for cancelado, o registro Operações de inventário de produto será marcado como cancelado durante o processo de execução do pedido. A mudança de estado não ocorre para o registro de inventário do produto.

No processo de criação de pedido para a ação suspender ou retomar, você pode usar o ID de inventário externo na carga em vez do ID gerado pelo sistema para o inventário.

Adicione produtos ou serviços a um pedido no Gestão de pedidos

Depois que um pedido for iniciado, adicione linhas de pedido para produtos ou serviços usando o catálogo de produtos e. configurador de produtos em Gestão de pedidos.

Antes de Iniciar

Nota: Verifique seus direitos para ver se configurador de produtos está disponível.

Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_agent

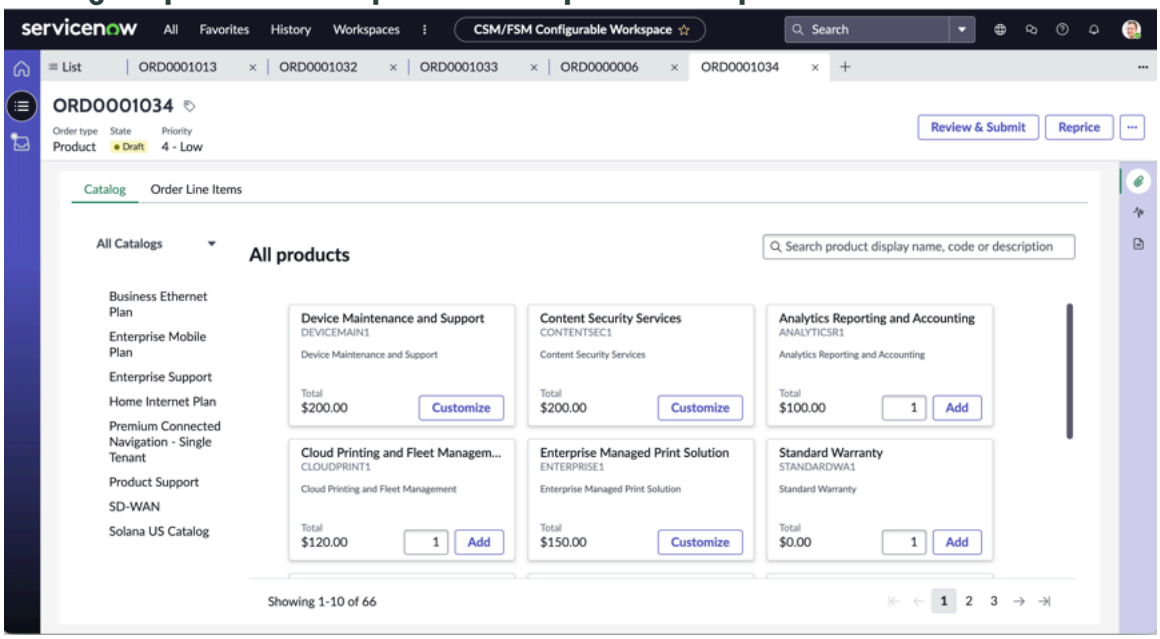
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O catálogo de produtos mostra blocos que contêm informações do produto. Produtos simples têm um **Adicionar** botão que adiciona o produto ao pedido sem opções disponíveis.

Tradução automática

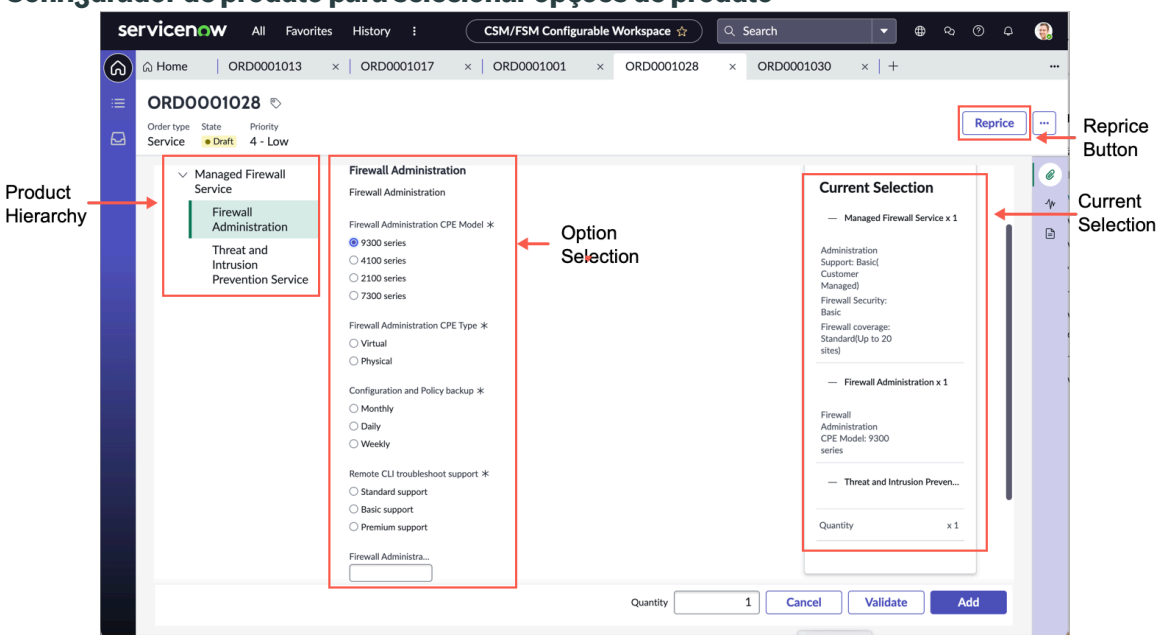
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Catálogo de produtos usado para adicionar produtos aos pedidos



Os produtos com opções têm um **Personalizar** botão que abre o. configurador de produtos, que permite selecionar opções de produto.

Configurador de produto para selecionar opções de produto



. configurador de produtos consiste em três colunas. A coluna Hierarquia de produtos exibe itens do catálogo de produtos e produtos secundários associados ao produto. A coluna Seleção de opção mostra todas as opções disponíveis para o produto ou serviço e as linhas de pedido e as tarefas de pedido. A coluna Seleções atuais mostra as opções de produtos selecionadas e o preço.

Procedimento

1. Em **Espaço configurável** . selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Tudo**.
3. Selecione seu pedido.

Tradução automática

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

4. Adicione produtos ao seu pedido.
   - Selecione **Adicionar** para adicionar um produto simples (produto sem opções) ao seu pedido.
   - Selecione **Personalizar** para adicionar produtos que têm opções configuráveis.

     . configurador de produtos abre para escolher as opções disponíveis para o produto ou serviço. Para obter detalhes sobre a interface do configurador, consulte Usando Gestão de vendas e pedidos aplicações. Ao configurar seu produto, você usa as seguintes opções:

Opções do configurador de produto

Opção	Descrição
Redefinir o preço	Redefine o preço e atualiza o preço total quando mudanças são feitas. Se o preço em cascata estiver habilitado, as informações de preço serão enviadas em cascata dos itens de linha primários para secundários. Para obter mais informações, consulte Controlar valores de quantidade em cascata em ofertas de produtos secundários.
Validação	Valida o produto e os preços quando mudanças são feitas.
Adicionar	Adiciona o produto ao pedido depois de configurá-lo.

   O produto ou serviço é adicionado ao pedido como um item de linha do pedido.
5. Selecione **Item de linha do pedido** para exibir produtos e serviços em seu pedido.

Tópicos relacionados

Configure e revise as linhas de pedido de produto em Gestão de pedidos

Adicione um acordo de vendas a um pedido em Gestão de pedidos

Adicione um acordo de vendas ao seu pedido. Um acordo de vendas é um contrato para solicitar um conjunto pré-identificado de produtos e serviços por um preço definido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um acordo de vendas é um contrato para solicitar um conjunto de produtos e serviços por um preço definido. Os acordos de vendas permitem que os agentes passem rapidamente pelo processo de pedido porque os acordos de vendas estabelecem os produtos e os preços do pedido.

- Os termos do acordo de vendas são padrão para o pedido.
- As listas de preços são padronizadas com base nos termos de preço no acordo de vendas.
- O catálogo de pedidos é filtrado para produtos e opções pelos termos do acordo de vendas.
- Os agentes podem configurar pacotes de produtos para pedidos com acordos de vendas.

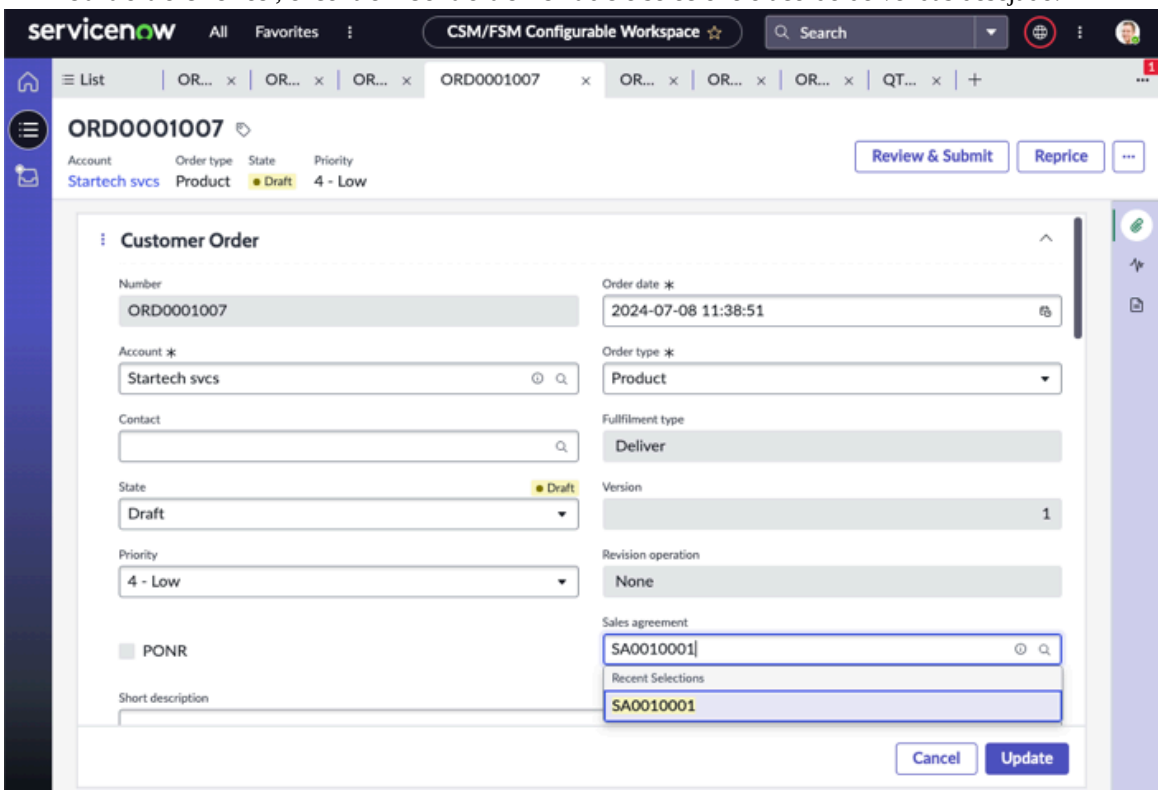
Consulte Como usar o Gestão de contratos de vendas e. Crie um acordo de vendas para saber mais sobre como criar um acordo de vendas.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pedidos do cliente** > **Tudo** e selecione a ordem com a qual você está trabalhando.
2. Navegue até a guia Detalhes do pedido selecionando o ícone Mais e escolhendo **Detalhes do pedido** .
3. Em **Pedido do cliente** , encontre **Acordo de vendas** e selecione o acordo de vendas desejado.



4. Selecione **Atualizar**.
   O acordo de vendas com suas ofertas de produtos e listas de preços é adicionado ao pedido.

Tópicos relacionados

Gestão de contratos de vendas

Como configurar o Gestão de contratos de vendas

Adicionar preço de assinatura a um pedido

Adicione preços de contrato a um pedido ou itens de linha de pedido, incluindo datas de início e término em Gestão de pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O preço de assinatura é um modelo de preço em que os clientes pagam uma taxa recorrente por produtos ou serviços, normalmente em intervalos regulares, como mensalmente ou anualmente.

Em um pedido, você pode definir a data de início e a data de término do contrato ou inserir um termo e a data de término do contrato é calculada automaticamente.

Os preços de assinatura podem ser adicionados no nível do cabeçalho do pedido ou no nível do item de linha do pedido.

Tradução automática

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

Consulte Métricas de receita de assinatura para obter mais informações sobre como o preço de contrato funciona.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Ordens** > **Tudo**
3. Selecione a ordem com a qual você está trabalhando.
4. Em **Detalhes do pedido** , adicione um **Data de início do contrato** e um **Data de término do contrato** .
   Quando as datas são inseridas, as informações a seguir são atualizadas automaticamente.

Campo	Descrição
Total de preço recorrente mensal	Mostra o preço recorrente mensal com base nas datas inseridas no preço da assinatura.
Total de preço recorrente anual	Mostra o preço total anual da assinatura recorrente com base nas datas inseridas.
Valor total	Mostra o valor total do preço da assinatura de acordo com as datas de início e término do contrato.
Termo	Mostra o número de meses em que a assinatura é válida com base nas datas de início e término.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Adicione um desconto de cabeçalho a um pedido

Aplique um desconto baseado em porcentagem a todo o pedido ou a um tipo selecionado de item de linha no pedido. Os itens de linha do pedido herdam automaticamente a porcentagem de desconto designada como um ajuste manual no nível da linha do pedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: Agente de pedido [sn_ind_tmt_orn.order_agent]

Você só pode adicionar descontos a uma cotação enquanto a cotação estiver sendo criada. Os descontos não estarão mais disponíveis depois que a cotação for aprovada ou encerrada.

Procedimento

1. Em **Espaço configurável** . selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Tudo**.
3. Selecione seu pedido.
4. Em **Itens de linha** , selecione **Mais ações** menu no nível do cabeçalho.
5. Selecione **Aplicar desconto em massa** .
6. Em **Desconto em massa do pedido** , escolha uma das opções **Substitua os ajustes manuais atuais no nível de linha** ou **Mantenha os ajustes atuais e aplique a todos os outros itens de linha** e insira a porcentagem de desconto do cabeçalho do pedido.

Tradução automática

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

Nota: Não é possível inserir uma porcentagem negativa ou uma porcentagem maior que 100%.

7. Selecione **Aplicar**.

Configure e revise as linhas de pedido de produto em Gestão de pedidos

Depois que os produtos e serviços são adicionados a um pedido em Gestão de pedidos, você pode configurar linhas de pedido com características de pedido, ajustes de preço e outros itens.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os itens de linhas de ordem de produto e serviço contêm o produto ou serviço que você adicionou ao seu pedido. Você também pode fazer as seguintes mudanças e atualizações nos itens de linha do pedido.

- Detalhes - Mostra os detalhes do pedido, incluindo os campos de nome e endereço do pedido.
- Orquestração de pedidos
- Caraterísticas do pedido - adicione características a um produto e ordens de serviço.
- Contatos do item de linha do pedido - adicione um contato para cada item de linha do pedido de produto.
- Itens relacionados à linha do pedido - Conecte este item de linha do pedido a outros itens de linha do pedido
- Ajustes de preço - adicione ajustes de preço a um pedido de produto.
- Pedidos de produtos - Permite que os agentes criem pedidos de produtos e os adicionem ao pedido atual.
- Tarefas de pedido - Tarefas atribuídas para concluir os pedidos.
- Inventários de produtos externos - Conectar a inventários de produtos externos.

Procedimento

1. Em **Espaço configurável** . selecione **Lista** exibir.

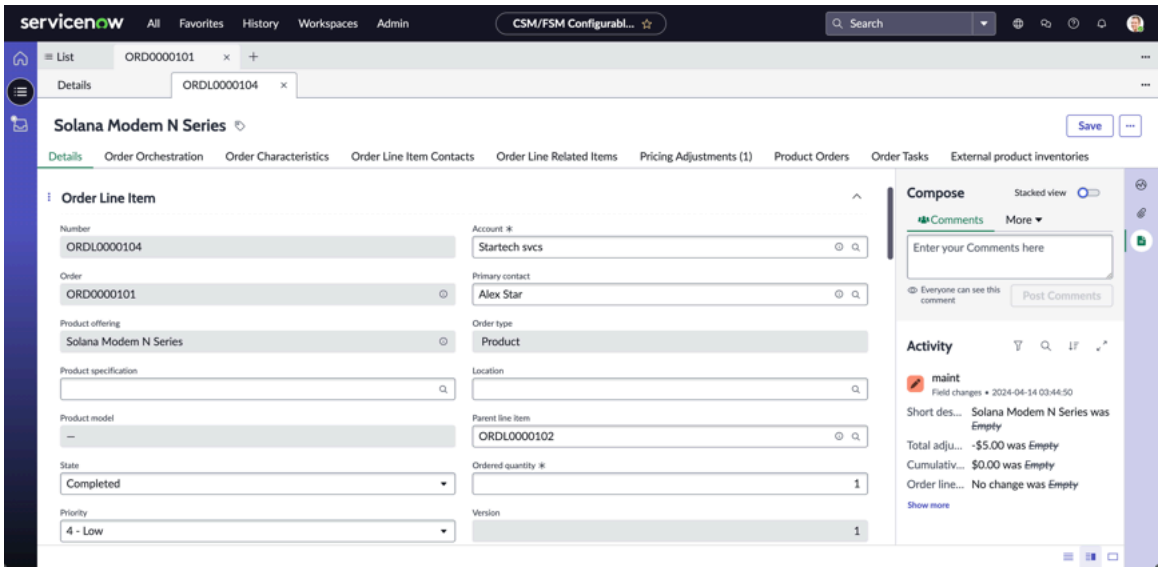
2. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Tudo**.

3. Selecione a ordem com a qual você está trabalhando.

4. Selecione a guia Linha de pedido e escolha o item de linha de pedido que você deseja atualizar.
O formulário Item de linha do pedido é aberto com uma variedade de guias 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.



5. Selecione a guia desejada e preencha os campos.

Campo	Descrição
Detalhes	Os detalhes incluem endereço de envio e informações do produto. A guia Detalhes também contém preços, informações gerais e datas de início e término do contrato.
Orquestração de pedidos	Abra esta guia para ver as etapas necessárias para executar a ordem.
Características do pedido	As características são as opções disponíveis.
Contatos do item de linha do pedido	Adicione contatos que permitem que os agentes encontrem mais informações sobre um pedido.
Itens relacionados à linha do pedido	Conecte este item de linha do pedido a outros itens do pedido.
Ajustes de preço	Os agentes podem ajustar os preços do produto.
Pedidos do produto	Mostra os pedidos de produto que fazem parte deste pedido. Também permite que os agentes adicionem produtos ao pedido.
Tarefas de pedido	Mostra as tarefas de pedido que devem ser concluídas.
Inventários de produtos externos	Os agentes podem exibir inventários de produtos externos.

6. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças na linha do pedido.

Tópicos relacionados

Revise e envie um produto ou ordem de serviço em Gestão de pedidos

Revise e envie um produto ou ordem de serviço em Gestão de pedidos

Depois de adicionar produtos e serviços ao seu pedido, revise os itens de linha do pedido e envie o pedido para aprovação.

Antes de Iniciar

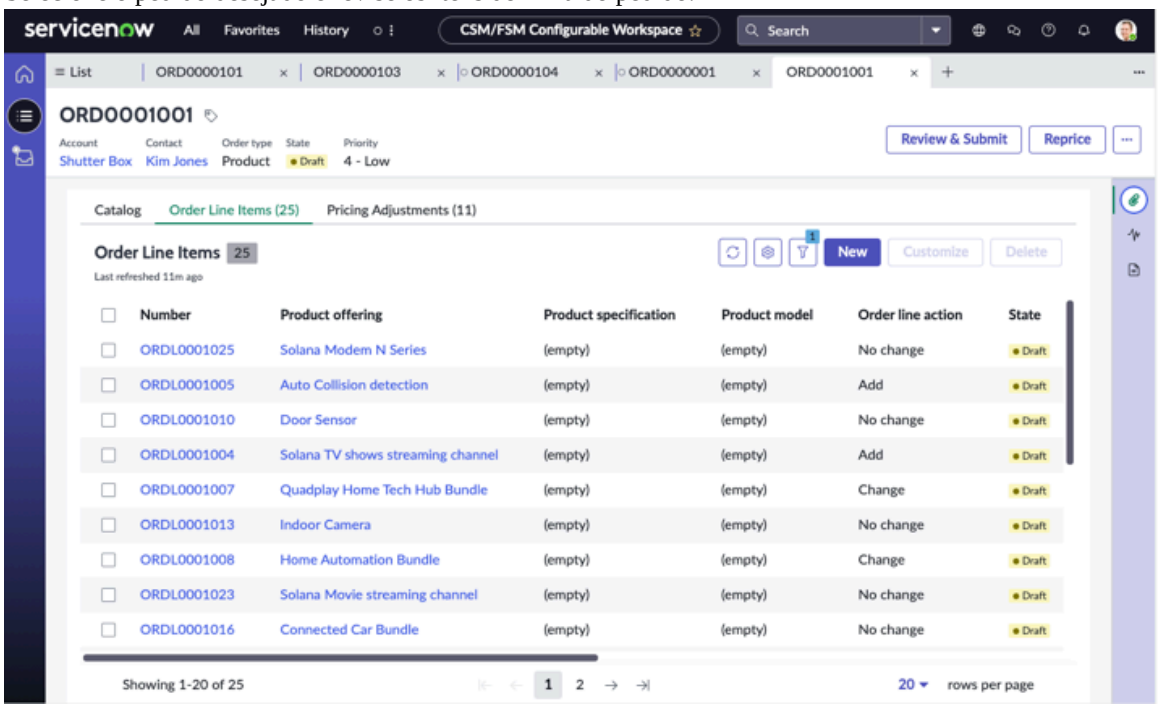
Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_agent

Tradução automática

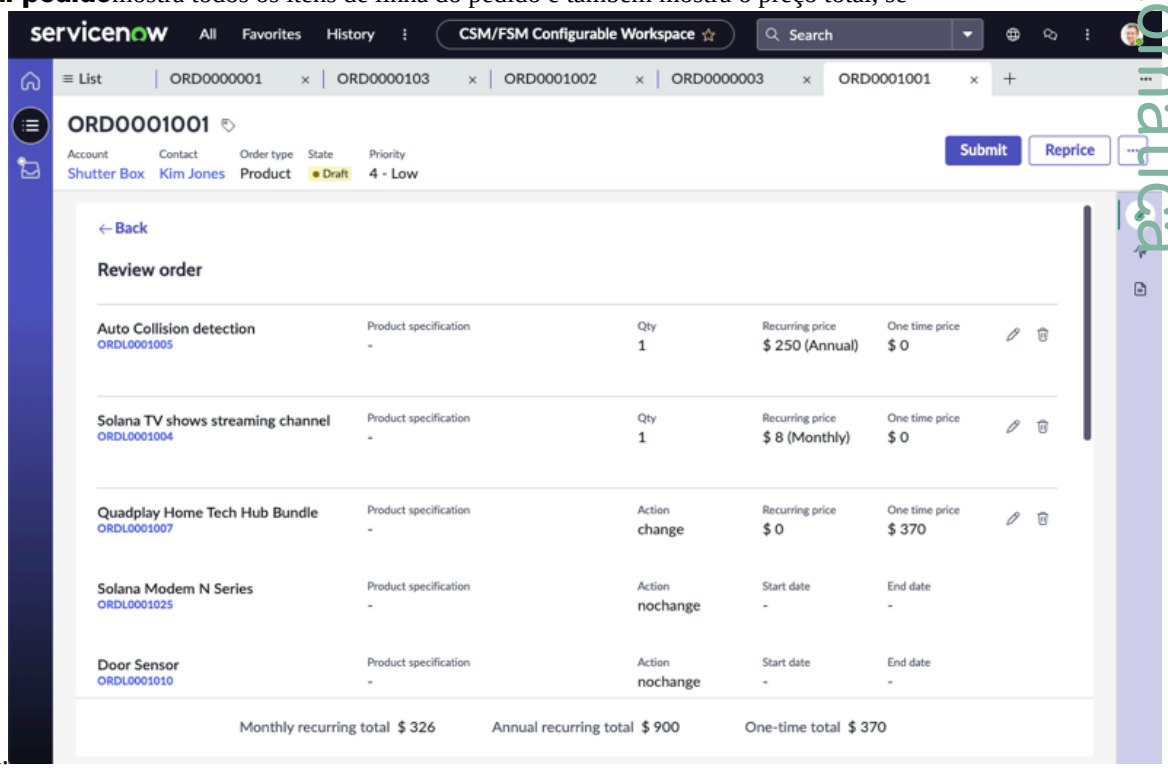
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Em **Espaço configurável** . selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Tudo**.
3. Selecione o pedido desejado e revise os itens de linha do pedido.



4. Salve todas as mudanças ou atualizações e selecione **Repreciar** botão para redefinir o preço total.
5. Selecione **Revisar e enviar** para mover o pedido para o estado pronto para aprovação.
   . **Revisar pedido**mostra todos os itens de linha do pedido e também mostra o preço total, se aplicável.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Depois de revisar o pedido, selecione **Enviar** .
   O estado do pedido muda de **Rascunho** . **Enviado** e ficam disponíveis para o gerente de produto revisar e aprovar.

Tópicos relacionados

Aprovar um produto ou ordem de serviço em Gestão de pedidos

Aprovar um produto ou ordem de serviço em Gestão de pedidos

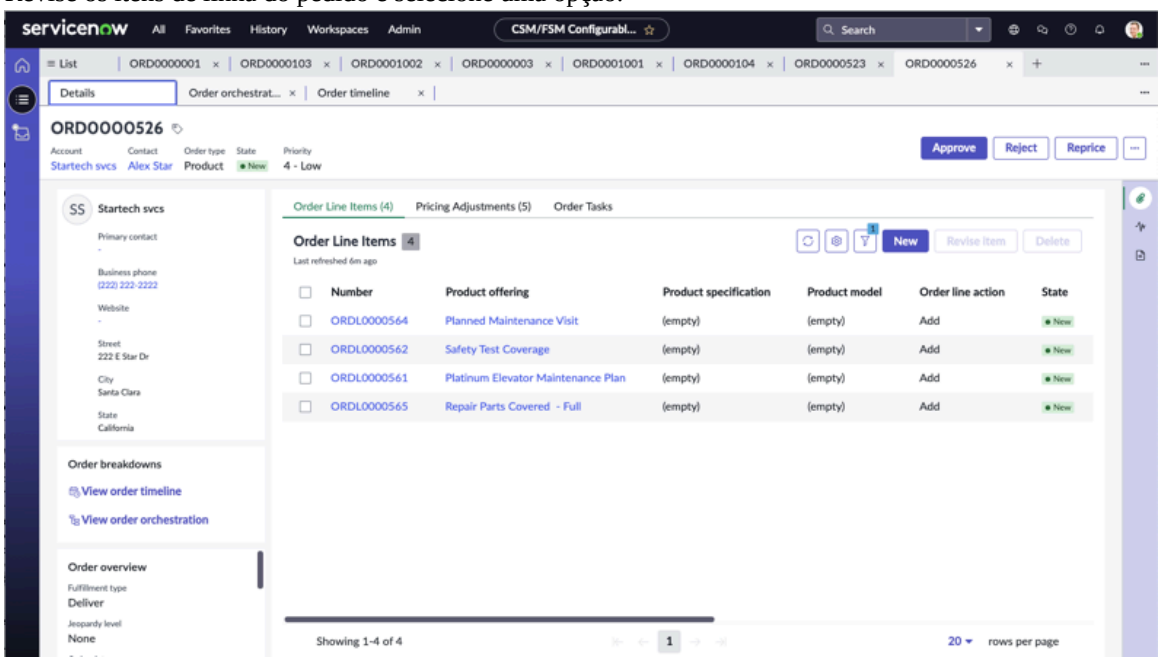
Quando um pedido é enviado, a próxima etapa é revisar o pedido e aprová-lo. Os pedidos aprovados estão prontos para iniciar o processo de execução em Gestão de pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Product_manager

Procedimento

1. Em **Espaço configurável** . selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Tudo**.
3. Selecione o pedido que você deseja revisar e aprovar.
   Os pedidos prontos para aprovação estão em A. **Enviado** estado.
4. Revise os itens de linha do pedido e selecione uma opção.



Opções em Pedido Linha Página Itens

Opções	Descrição
Aprovar	Aprovar . pedido . O pedido é atualizado para **Em andamento** estado enquanto ele está sendo validado, antes . insere a execução.
Rejeitar	Rejeitar o pedido. T estado do pedido mudanças . **Rejeitado** . Os pedidos rejeitados são disponibilizados para solicitar que os agentes façam mudanças e atualizações.
Redefinir o preço	Recalcular preços quando atualizações são feitas nos itens de linha do pedido.

Tradução automática

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

Opções	Descrição
Exibir linha do tempo do pedido	Abre a linha do tempo do pedido, Que são linhas do tempo do gráfico de Gantt que mostram o status de um pedido de domínio e tarefas de pedido, dependências entre tarefas de pedido e tarefas que estão em risco. .
Visualizar orquestração de pedidos	Abre o. **Orquestração de pedidos** página , que é uma referência visual às etapas necessárias para atender ao pedido.
Novo(a)	. dd uma nova linha de pedido para o pedido existente .
Revisar item	Faça mudanças em selecionado itens de linha do pedido .
Excluir	D excluir selecionado item de linha do pedido . . Os itens de linha são excluídos e os preços são recalculados.

5. Selecione **Aprovar**.
   O pedido é aprovado e o estado do pedido muda para **Em andamento** .

Atualizando versões de especificação

Frequentemente, as empresas criam e atualizam novas versões de especificações de produto e serviço. Quando essas mudanças ocorrem, é importante atualizar a especificação do produto existente em ServiceNow®. A falha na atualização das especificações do produto pode levar a dificuldades com a operação MACD (Mover, Adicionar, Alterar, Excluir) quando os pedidos entram em execução.

Atualizar versões de especificação ajuda a:

- Apresentando novas caraterísticas junto com suas opções.
- Adicionar novas opções a características existentes e remover características existentes ou suas opções.
- Renomeando características e opções existentes.
- Incorporar novos relacionamentos e atualizar ou remover relacionamentos existentes.
- Adicionando regras de compatibilidade.

Atualizações da versão da especificação

A lista a seguir mostra os tipos de atualizações de versão de especificação que podem ocorrer:

- Características
  - Novo(a)
  - Enumerações alteradas
  - Removido
- Relacionamentos secundários (agrupados/compostos)
  - Novo(a)
  - Removido
  - Mudar cardinalidade
- Relacionamentos horizontais/Regras de compatibilidade
- Regras de mapeamento de atributo

Tradução automática

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

Atualização da versão da especificação do lote

Um conjunto de versões de especificação pode ser atualizado usando o utilitário de especificação em lote em Gestão de vendas e pedidos. A especificação também pode ser programada.

O que fazer em seguida

Configurar versões de especificação de atualização

Configurar versões de especificação de atualização

Configure atualizações de versão de especificação para que as versões de especificação do produto possam ser atualizadas para refletir mudanças e atualizações.

Antes de Iniciar
Função necessária: System_catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para configurar a mudança de versão da especificação do produto, modifique o ID de especificação de check-for-an-incoming e o ID de especificação do inventário do produto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** e insira `sys_properties.list` na área de pesquisa para abrir o. **Propriedades do sistema** lista.
2. Em **Propriedades do sistema** lista, pesquise `sn_ind_tmt_orum.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder` em seguida, selecione para abrir a propriedade do sistema.
   Se o registro de propriedade do sistema estiver em um estado não editável, selecione a mensagem para tornar o registro editável.
3. Em **Valor** , defina o valor como `verdadeiro` .
4. Selecione **Atualizar**.
   A atualização da versão de especificação está ativada.

Atualização em lote para versões de especificação do produto

Use o trabalho de atualização em lote de inventário para atualizar as especificações do produto quando ocorrerem mudanças de uma versão para outra.

Antes de Iniciar
Função necessária: Product_catalog_admin e product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A atualização de especificação de inventário em lote permite que administradores de catálogo e gerentes de produto criem um trabalho sob demanda que aciona uma atualização de versão de especificação em lote. A atualização não cria pedidos de mudança, mas atualiza diretamente o inventário de produtos nos pedidos. As atualizações em lote também criam um log que inclui erros.

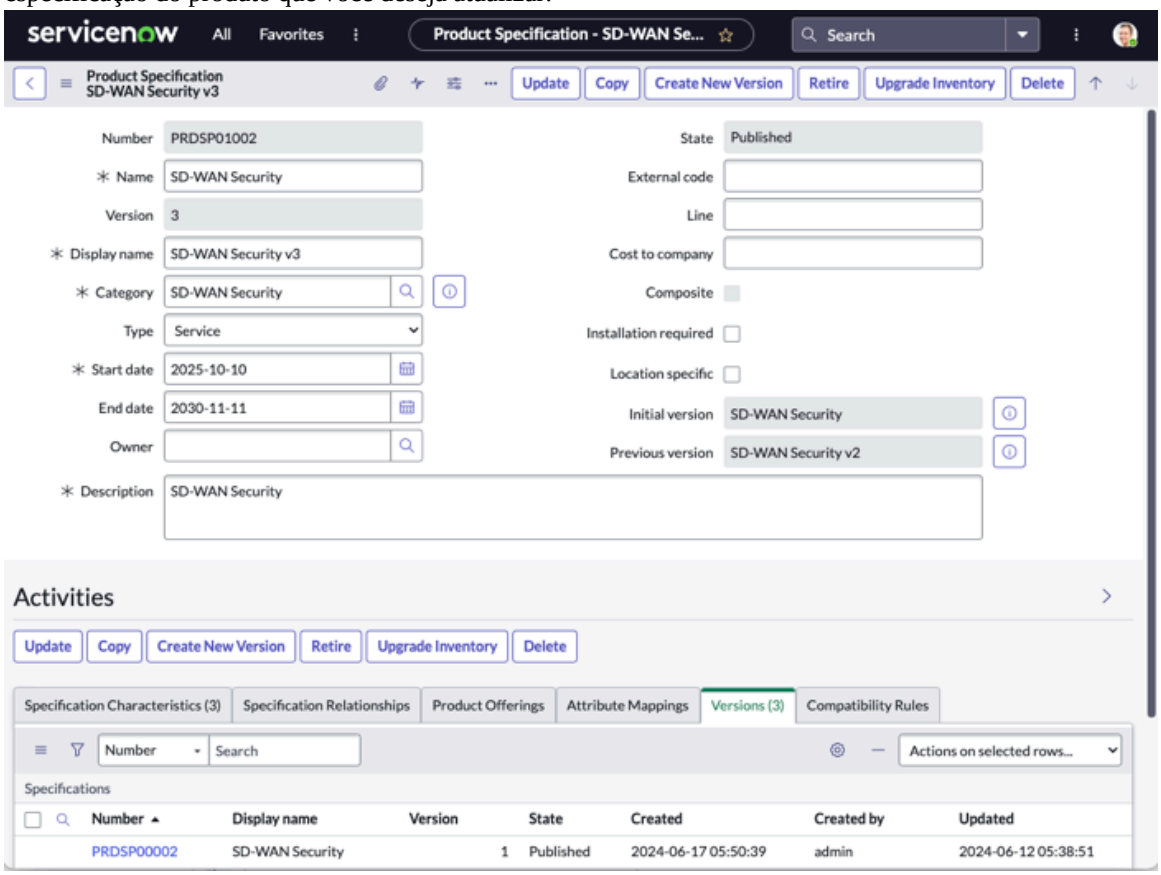
Há duas etapas para executar este processo. A primeira é atualizar a versão de especificação da versão de origem para a versão de destino. A segunda etapa é executar um trabalho de upgrade de inventário.

Tradução automática

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

Procedimento

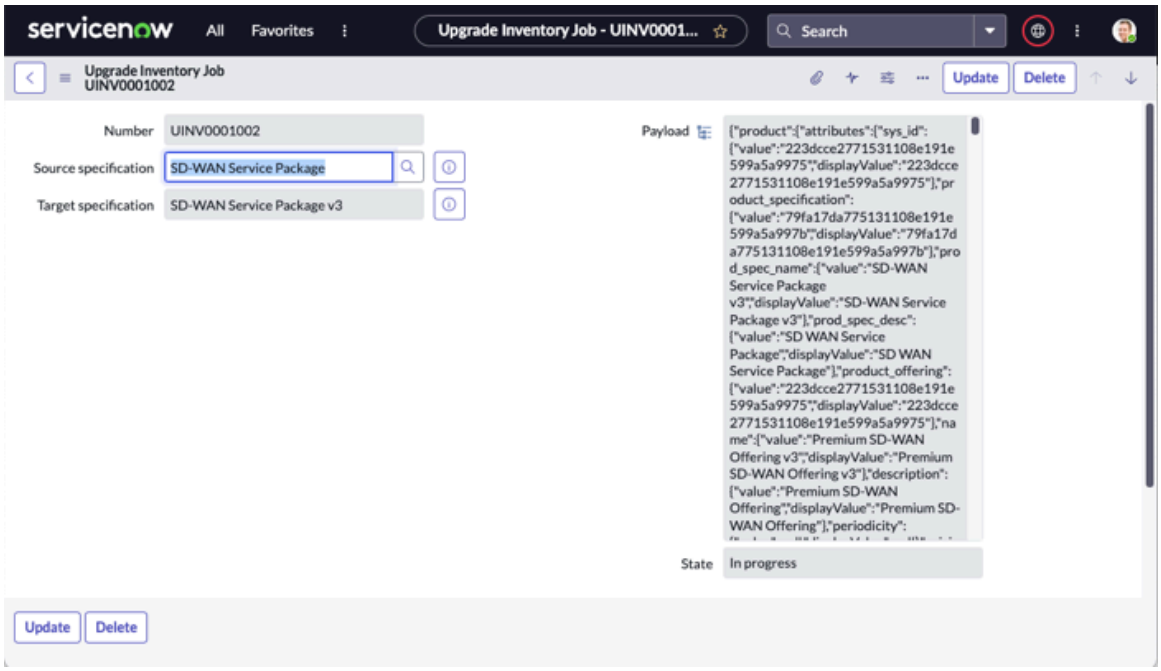
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Especificações do produto** e selecione a especificação do produto que você deseja atualizar.



2. Selecione **Criar nova versão** botão para criar uma versão da especificação.
3. Selecione **Publicar** para publicar a versão da especificação, selecione **Atualização** para atualizar as especificações para adicionar a nova versão.
   Agora, há duas versões publicadas da especificação. A versão inicial é considerada a versão de origem e a versão v2 é considerada a versão de destino.
4. Para iniciar a atualização da versão nos inventários de produtos existentes, selecione **Inventário de upgrade** e selecione **Sim** no prompt.
   O trabalho é criado para a especificação de origem como v1 e o destino é preenchido automaticamente como a versão publicada mais recente da especificação de origem. O trabalho de upgrade de inventário inicia e executa uma série de etapas de validação para confirmar que o trabalho foi executado com sucesso. Quando a validação é concluída, o trabalho insere um **Em andamento** estado. Se ocorrer um erro, o status do trabalho mudará para **Erro** .
5. Navegar até **Tudo** > **Trabalho de upgrade de inventário** e selecione o trabalho com o qual você está trabalhando para exibir o status do trabalho e resolver quaisquer erros.

Tradução automática

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



6. Navegar até **Tudo** > **Fila de entrada** > **Solicitações de entrada** e selecione o id de registro com o qual você está trabalhando para exibir o status.
   O número de solicitações de fila de entrada indica o número de inventários de produtos que corresponderam à especificação de origem. Quando todos os registros de fila de entrada são processados, a solicitação cria uma ordem de mudança para cada um dos registros de fila de entrada processados com sucesso.

Exibir status do trabalho de inventário de upgrade

Exiba o status de um trabalho de upgrade de especificação usando o formulário de lista de status do trabalho de inventário de upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Fazer upgrade dos trabalhos de inventário** e selecione **Todos** .
2. Selecione o trabalho de inventário com o qual você está trabalhando.

Entrada	Descrição
Número	Um número gerado pelo sistema que identifica o trabalho de inventário.
Especificação do destino	A especificação de destino que será atualizada.
Carga	Carga são os dados de especificação que estão sendo adicionados à especificação de destino.
Estado	Mostra o estado do trabalho.

3. Selecione **Atualização** para salvar todas as mudanças.

Iniciar uma ordem de movimentação

Iniciar um pedido de movimentação para atualizar o local do inventário de produtos.

Tradução automática

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

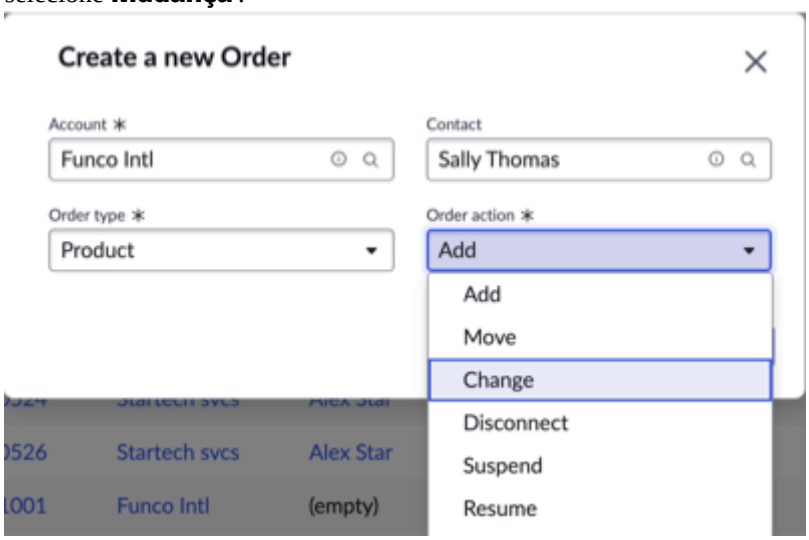
Antes de Iniciar
Função necessária: Order-agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um pedido de movimentação permite que os agentes mudem o local do inventário de produtos no nível da linha do pedido. A ordem de movimentação é executada usando a função de ordem de mudança em Gestão de pedidos.

Quando a ordem de movimentação é iniciada, o local atualizado é propagado para o inventário selecionado.

Procedimento

1. Em **Espaço configurável** . selecione **Lista** exibir.
2. Abra o item de linha do pedido que requer uma mudança de local de inventário, atualize o campo de local e selecione **Salvar** .
3. Retorne ao **Pedidos do cliente** e selecione **Novo** .
4. Em **Criar um novo pedido** caixa de diálogo, selecione um **Conta** e, em seguida, em **Ação do pedido** , selecione **Mudança** .



5. Em **Catálogo** , selecione **Gerenciar** para abrir a linha do pedido para a mudança de local.
6. Navegue até **local** na linha do pedido e atualize para o local.
7. Selecione **Atualizar**.
8. Revise as mudanças feitas e selecione **Revisar e enviar** .
   A ordem de mudança é propagada por todas as linhas de pedido afetadas e tarefas de pedido.

Adicionar produtos cobertos aos itens de linha do pedido

Melhore os pedidos adicionando produtos cobertos, como contratos ou direitos, no nível da linha do pedido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_agent ou sn_ind_tmt_ORM.order_manager

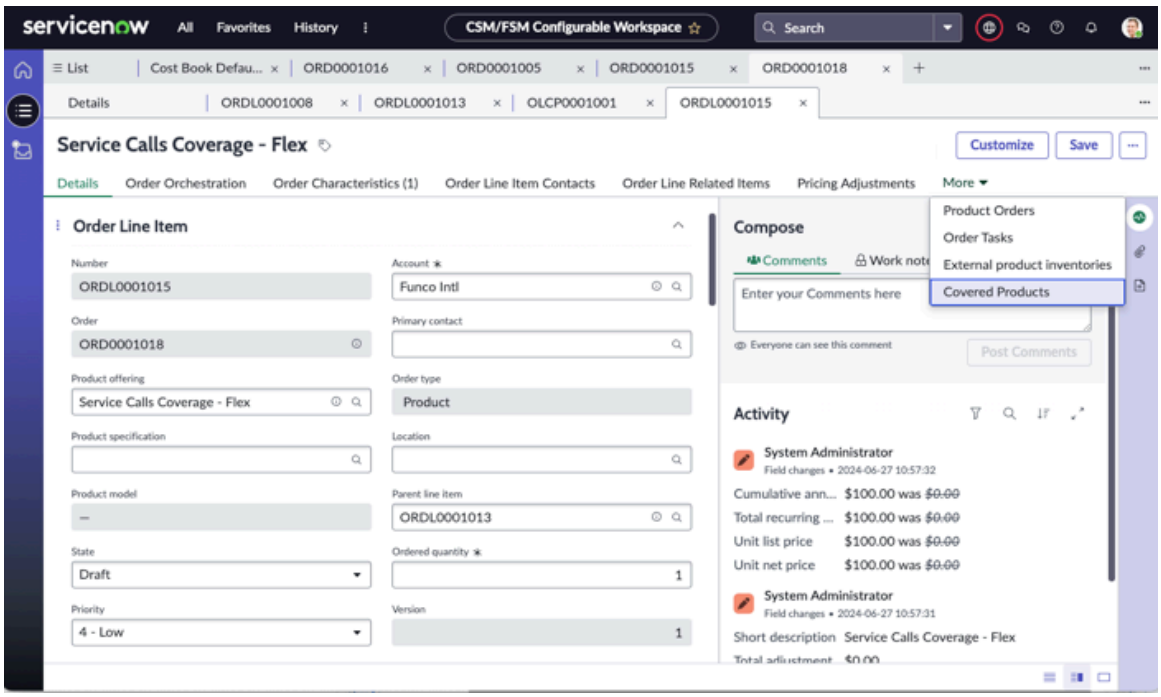
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes de pedido podem adicionar produtos cobertos, como direitos ou contratos, a uma linha de pedido durante o processo de captura de pedido.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Tudo** e selecione a ordem com a qual você está trabalhando.
3. Em **Itens de linha do pedido** selecione o tipo de direito ou contrato da linha do pedido.
4. Selecionar **Mais** > **Produto coberto**.



5. No formulário Produto coberto, selecione **Novo** .
6. No formulário Criar Novo Produto Coberto, selecione o item de linha de produto coberto que você deseja adicionar.
   Há três tipos de tipos de produtos cobertos que você pode adicionar a um item de linha:

Tipo de produto coberto	Descrição
Produto vendido coberto	Adicione um produto vendido a um tipo de direito/contrato da linha de pedido para estabelecer um relacionamento de cobertura entre eles.
Item da linha do pedido coberto	Adicione um item de linha de pedido coberto à linha de pedido.
Item-base de instalação coberto	Adicione um item-base de instalação à linha do pedido.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Na página Item de linha do pedido, selecione a data de início do contrato e a data de término do contrato.
9. Mude o estado para **Concluído** .
   Um contrato é criado com os detalhes do contrato para a linha do pedido.

Tradução automática

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

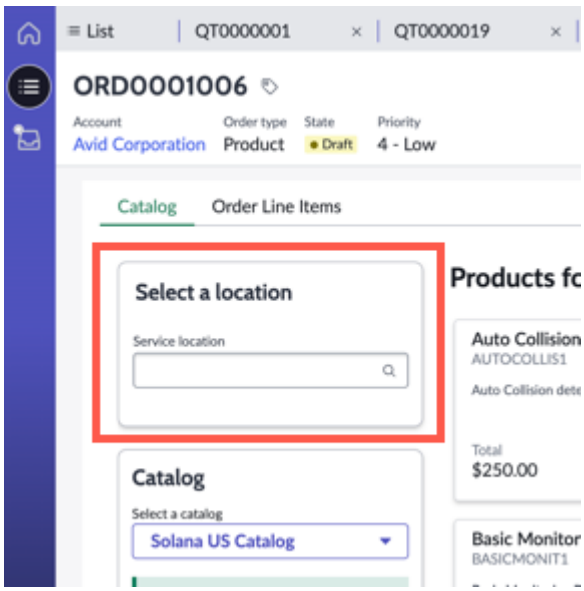
Filtrar catálogo de produtos por local

Os agentes podem filtrar produtos no catálogo usando a função de localização em Gestão de pedidos. O filtro de local ajuda os agentes a serem mais eficientes ao criar pedidos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Selecionar **Pedidos do cliente** > **Tudo**, em seguida, escolha a ordem com a qual você deseja trabalhar. O pedido é aberto no **Catálogo** com **Selecione um local** campo disponível.
3. Selecione um local.



Os produtos no catálogo são filtrados de acordo com o local selecionado.

Atualize os locais do produto no nível da linha do pedido

Os agentes podem usar a função de cópia para atualizar os locais do produto no nível da linha do pedido Gestão de pedidos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_agent

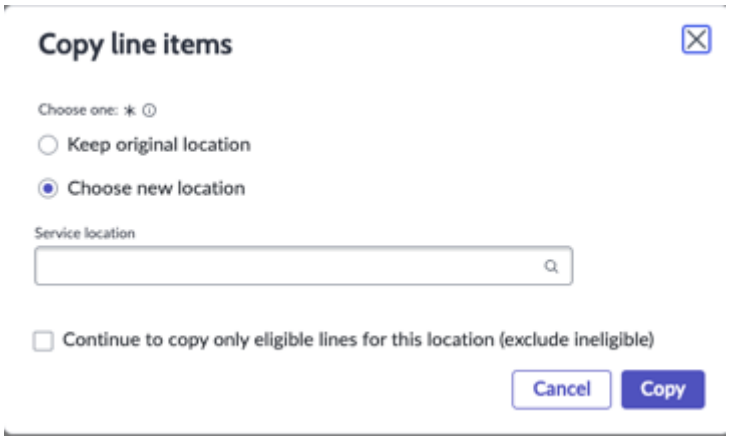
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem mudar o local dos produtos no nível da linha do pedido usando a função de cópia. Quando um item de linha de pedido é copiado, uma caixa de diálogo é aberta, permitindo que o agente selecione um local. Os agentes podem selecionar um item de linha para atualizar ou vários itens de linha.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Em **Pedidos do cliente** > **Tudo**, selecione o pedido com o qual você deseja trabalhar e selecione **Itens de linha** guia.
3. Selecione um ou mais itens de linha do pedido que você deseja mudar para outro local.
4. Selecione **Copiar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Copiar itens de linha** , escolha qualquer uma das opções.

Manter local original	Os itens de linha para a cotação selecionada são criados e o local de origem é mantido.
Escolher novo local	Esta ação copia os itens de linha de cotação para um novo local. Em **Local de serviço** , selecione o novo local para o qual você deseja que os itens de linha sejam copiados.

Nota: Certifique-se de selecionar **Continuar a copiar somente linhas qualificadas para este local (excluir não qualificado)** em **Copiar itens de linha** janela.

Esta seleção copia os itens de linha qualificados para o seu novo local e ignora os itens de linha que não estão qualificados. Se a opção não estiver selecionada, nenhum item de linha de cotação será copiado.

6. Selecione **Copiar**.
As linhas do pedido são copiadas e adicionadas à lista de itens de linha do pedido com um novo local.

Detalhamento de ajuste de preço nas linhas de pedido

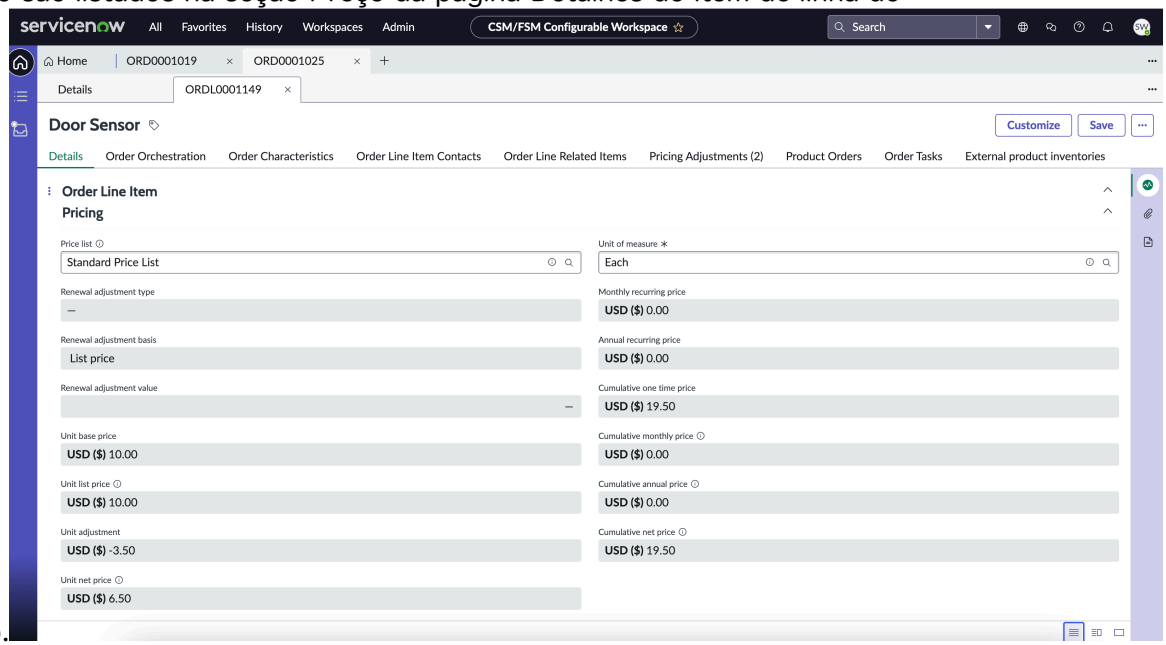
Os agentes de pedido podem exibir os ajustes de preço que foram aplicados ao preço base na lista de preços para refletir os ajustes de atributo e quaisquer ajustes personalizados adicionados por meio do plano de preços e ver como o preço líquido foi calculado durante o processamento de pedidos.

Tradução automática

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

Onde encontrar os detalhes do ajuste de preço

O preço base unitário, o preço de lista unitário e os detalhes do ajuste unitário são listados na seção Preço da página Detalhes do item de linha do pedido.



A guia Ajustes de preço no item de linha do pedido fornece as seguintes informações.

Guia Ajustes de preço para linhas de pedido

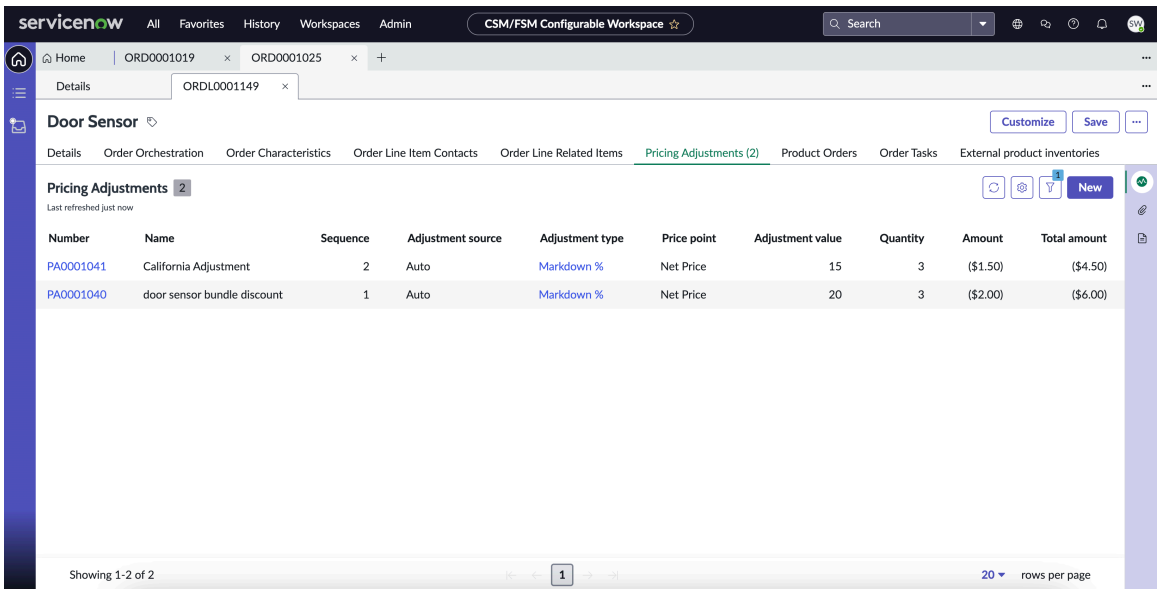
Campo	Descrição
Número	ID do registro de ajuste de preço.
Nome	Nome especificado ao criar o ajuste de preço.
Sequência	O número da etapa do plano de preços usada para gerar o ajuste. Ajuda o agente a identificar a ordem das operações para os ajustes de preço.
Origem do ajuste	Origem do ajuste de preço. • Ajuste aplicado automaticamente pelo plano de preços e pode ser definido usando matrizes de ajuste padrão ou por pontos de extensão, como PricingAdjustmentExtensionPoint. • Manual: Ajuste manual feito pelo agente.
Tipo de ajuste	• % de remarcação • Valor de remarcação • % de correção • Valor de correção • Substituição de preço
Ponto de preço	Configurado pelo administrador no Plano de preços para a etapa de ajuste. Pode ser o Preço de Lista ou Preço Líquido.

Tradução automática

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

Guia Ajustes de preço para linhas de pedido

Campo	Descrição
Valor de ajuste	Percentual ou valor absoluto de ajuste aplicado ao preço.
Quantidade	Quantidade de itens na linha do pedido.
Valor	Valor de ajuste de preço.
Valor total	Quantidade multiplicada pelo valor.
Preço unitário de execução	Preço calculado com o valor de ajuste da etapa específica do plano de preços.



Exemplo de ajuste de preço

Para entender o ajuste de preço e os termos usados, vamos considerar um cenário em que um cliente está comprando uma licença do API Edition de um provedor.

- Preço base unitário: O preço definido na Lista de preços, digamos, 1000 dólares.
- Ajuste de atributo: O cliente opta pela versão "Professional Plus Edition" do produto com a faixa de preço como preço de lista, que custa 200 dólares adicionais.
- Ajuste de volume: O cliente recebe um desconto de $50 ao comprar 100 licenças. Também aqui, o Ponto de Preço é o Preço de Lista.
- Faixa de preço: A faixa de preço é a entidade na qual os ajustes de preço foram aplicados. Pode ser o Preço de Lista ou Preço Líquido.
- Preço de lista unitário: O Preço de lista unitário é calculado como $1000 - $200 - $50 - 1150 dólares.
- O cliente também recebe um desconto de conta premier de $100 com faixa de preço como preço líquido.
- Preço Líquido Unitário: O Preço Líquido Unitário é o preço final após todos os ajustes terem sido aplicados. Isso é calculado como $1150 - $100 - 1050 USD.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Planos de preços configuráveis

Gerenciamento de mudanças de pedido a bordo e solicitações de cancelamento

Gerencie como sua organização recebe mudanças de pedidos de clientes, ordens de serviço ou itens de linha individuais que ainda estão sendo orquestrados e atendidos. Ao usar a Gestão de pedidos de mudança em andamento, você pode designar quando permitir essas mudanças. Você também pode avaliar o impacto das mudanças solicitadas para um pedido ou item de linha de pedido e gerar automaticamente um plano para compensá-las ao aprovar a solicitação de revisão ou cancelamento.

Visão geral das mudanças de pedido a bordo

Uma ordem em voo é uma ordem que está em processo de ser orquestrada e cumprida, mas tem algum trabalho pendente. Mudanças e cancelamentos a bordo podem ocorrer em pedidos de grandes empresas. Uma mudança de pedido a bordo se refere a uma mudança que é emitida para um item de linha de pedido que está passando por execução e conclusão pendente.

A gestão de pedidos de telecomunicações empresariais é complexa. Pode levar semanas ou meses para atender a um pedido de vários locais. Os pedidos empresariais podem envolver compras em grande escala de produtos e serviços, geralmente para vários locais em todo o mundo. Os pedidos a bordo podem passar por revisões que incorporam mudanças enviadas por clientes ou identificadas pela equipe interna durante o processo de execução do pedido.

Para revisar um pedido a bordo ou itens de linha de pedido que já foram decompostos em subpedidos, os funcionários do provedor de serviços precisam avaliar o impacto das mudanças solicitadas. Se não houver processo e estrutura orientados por dados, os usuários tentarão gerenciar as mudanças com tarefas manuais que podem levar a atrasos no processo de entrega de pedidos e resultar em experiências ruins para o cliente e funcionário.

Tipos de mudanças de pedido a bordo

As solicitações de mudança de pedido geralmente se originam de seus clientes para produtos e serviços comprados ou de pessoal interno, como agentes de execução de pedidos, quando eles estão gerenciando sua execução. Ao enviar uma revisão de pedido em andamento, você atribui um tipo de mudança para rastrear os tipos de mudanças de pedido enviadas pelos usuários. . ServiceNow AI Platform Oferece suporte aos tipos de característica, contato, quantidade, itens relacionados e mudança de preço.

Solicitações iniciadas pelo cliente

Com base nos tipos de solicitações do cliente, você atualiza um pedido em trânsito para executar as ações listadas na tabela a seguir.

Mudanças de pedido orientadas pelo cliente

Tipo de mudança	Exemplo
Incorporar mudanças relacionadas aos detalhes do contato. Essas mudanças podem incluir uma atualização, exclusão ou adição de informações de contato para um item de linha de pedido de um produto ou serviço em um local.	Um cliente fornece um novo endereço de e-mail ou o nome e o número de telefone de um novo contato corporativo.

Tradução automática

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

Mudanças de pedido orientadas pelo cliente

Tipo de mudança	Exemplo
Incorporar mudanças relacionadas aos detalhes de preço.	Um cliente solicita uma redução para uma cobrança não recorrente ou uma cobrança recorrente mensal em um item de linha do pedido.
Adicione um produto ou serviço a um pedido.	Um cliente deseja adicionar um novo item a um pedido existente.
Aumente ou diminua a quantidade de itens de linha de pedido em um produto ou ordem de serviço.	Um cliente deseja uma quantidade maior ou menor de um pedido existente.
Adicione, altere ou cancele um produto ou serviço, ou opções de produto ou serviço, em um produto de domínio relacionado ou ordem de serviço.	Um cliente deseja atualizar o valor da característica de um produto ou serviço que o cliente solicitou em uma data anterior. Por exemplo, o cliente deseja mudar a velocidade de um serviço de internet de 100 Mbps para 500 Mbps.
Incorporar mudanças que são aplicáveis aos itens relacionados de um produto ou ordem de serviço.	Um cliente deseja adicionar ou mudar um item para um pedido que tenha relacionamentos horizontais. Para saber mais, consulte Relacionamentos horizontais entre produtos.

Solicitações iniciadas pelo usuário de execução

Para agilizar a conclusão do processo de execução de pedidos, os agentes e gerentes de execução de pedidos ou de ordem de serviço geralmente solicitam mudanças em pedidos de produtos, serviços ou recursos. Com base nos tipos de solicitações internas, você atualiza um pedido em trânsito para executar as ações listadas na tabela a seguir.

Mudanças de pedido orientadas por execução

Tipo de mudança	Exemplo
Incorporar mudanças relacionadas aos detalhes do contato. Essas mudanças podem incluir uma atualização, exclusão ou adição de informações de contato para um item de linha de pedido de um produto ou serviço em um local.	Um cliente fornece informações sobre uma nova pessoa de contato corporativo em uma entrega pendente de um pedido empresarial.
Adicione, altere ou cancele um produto, incluindo opções de produto, em um pedido de produto de domínio relacionado.	Um cliente solicita um modem incompatível com o serviço de internet de 500 Mbps de velocidade mais alta que o cliente solicitou. Requer substituição por outro modelo de modem.
Adicione, altere ou cancele os pedidos do domínio de serviço e o inventário de produtos.	Um cliente deseja mudar o valor das características de um produto ou serviço. Por exemplo, os clientes desejam mudar o Serviço de segurança de firewall de Padrão para Básico.
Adicione, altere ou cancele um serviço, incluindo opções de serviço, em uma ordem de serviço de domínio relacionada.	Um cliente deseja mudar a garantia padrão de 90 dias para uma política de serviço estendida.
Adicione, altere ou cancele um recurso, incluindo opções de recurso, em uma ordem de recurso de domínio relacionado.	Instruções de instalação revisadas estão disponíveis para um produto solicitado 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.

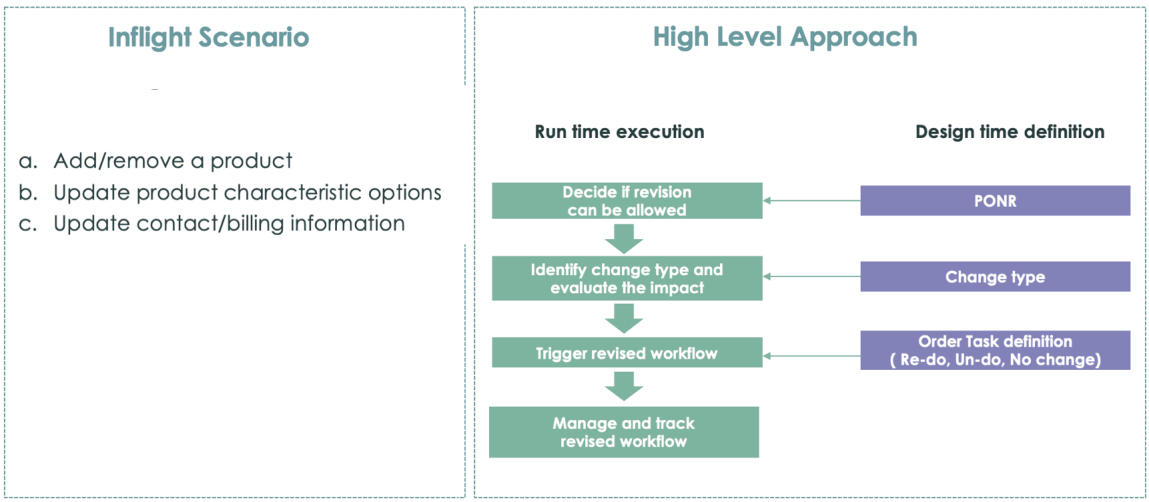
Mudanças de pedido orientadas por execução

Tipo de mudança	Exemplo
Incorporar mudanças que são aplicáveis aos itens relacionados e ao inventário de produtos de um produto ou ordem de serviço. Para aprender mais, consulte e .	Um cliente deseja adicionar ou mudar um item para um pedido que tenha relacionamentos horizontais. Para saber mais, consulte Relacionamentos horizontais entre produtos.

Processamento de mudança de pedido em andamento

Quando um usuário ou gerente de execução de pedido tenta fazer qualquer uma dessas mudanças, a função de pedido de mudança de bordo prossegue por meio de uma sequência de processamento estruturada, conforme mostrado no diagrama a seguir.

Abordagem de alto nível de mudança de pedido em trânsito



A sequência de processamento do pedido de mudança em andamento é a seguinte:

1. A função Pedido de mudança em trânsito determina onde está o pedido no ciclo de processamento. Você só pode criar solicitações de revisão e cancelamento de pedido a bordo para pedidos que estão em um estado Em andamento.
2. . ServiceNow AI Platform em seguida, determina se a revisão proposta pode ser feita com segurança no pedido em andamento. Ele avalia o status do Ponto de não retorno (PONR) do pedido e sua fase atual no processo de execução.

   O sinalizador PONR representa o ponto não ou vai no qual você não pode mudar uma ordem:

   - Você pode fazer uma mudança a bordo somente para itens de linha do pedido com um estado Em andamento.
   - Não é possível fazer mudanças em trânsito em um pedido que já foi decomposto em seus pedidos de produto, serviço ou recursos de domínio e a instalação do produto já foi iniciada.

   Nota: Você pode encontrar **PONR** Opção quando você está exibindo ou mantendo ordens de cliente ou de serviço nos formulários Pedido do cliente e Item de linha do pedido. Para saber mais, consulte:

   - e.
   -

Tradução automática

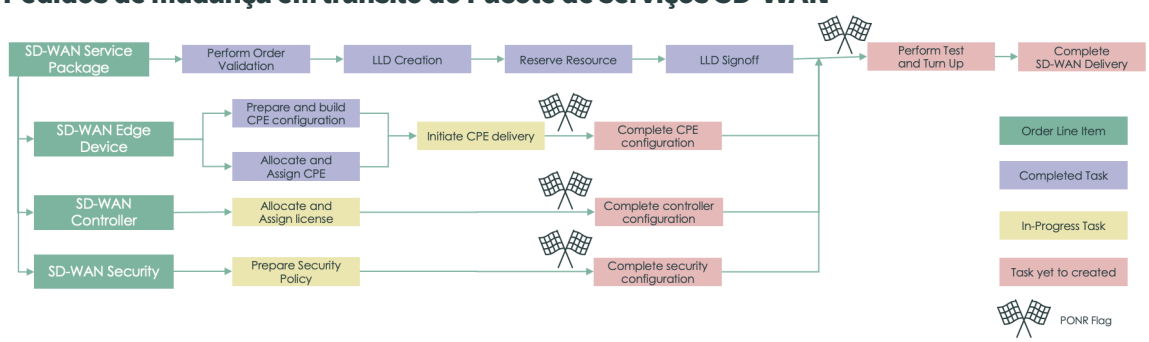
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

3. Depois que um operador faz as mudanças solicitadas, esta funcionalidade avalia o tipo de mudança e sua magnitude e impacto no processo de execução da seguinte forma:
   - Mudanças informativas simples, como dados de contato, podem ou não afetar a execução conforme configurado no plano de orquestração.
   - Se o cliente solicitar a exclusão de um produto ou serviço solicitado, o impacto das mudanças, se permitido, será maior, dependendo do andamento no processo de execução do pedido.
4. . ServiceNow AI Platform em seguida, cria um plano de remuneração para acionar as tarefas para atender ao escopo revisado do pedido, da seguinte forma:
   - O plano de remuneração cria as revisões automatizadas necessárias para o fluxo de trabalho de execução se ajustar às mudanças de pedido solicitadas.
   - Se o cliente adicionar produtos ou serviços ao pedido, o plano de remuneração gerará tarefas de pedido adicionais para lidar com o cumprimento dos itens recém-solicitados.
   - Para uma substituição de produto, o plano de remuneração gera uma tarefa de desfazer para liberar o produto ou serviço antigo e uma tarefa de refazer para atribuição do novo produto ou serviço. Depois que o produto antigo for lançado, ele poderá ser vendido para outro cliente.
   - Para uma mudança de característica do produto, o plano de remuneração desfaz algumas tarefas para reverter o trabalho que não é aplicável a um novo valor ou opção de característica. O plano de remuneração também pode incluir algumas tarefas necessárias para algumas das tarefas concluídas. Também pode haver algumas tarefas existentes que não são afetadas pelas revisões que foram enviadas como parte da revisão do pedido.
5. Um gerente pode rastrear o fluxo de trabalho revisado. Ao usar as funções de Mudança de pedido a bordo, sua organização pode obter os seguintes benefícios:
   - Intervenção manual reduzida necessária para gerenciar um pedido de mudança em andamento.
   - Tempo reduzido para criar um plano revisado para uma mudança, o que resulta em ciclos de execução de pedidos mais rápidos.

Exemplo de mudança de pedido a bordo

O diagrama a seguir mostra o processo em que o PONR ocorre para mudanças de pedido que foram feitas para um Pacote de serviços SD-WAN e seus produtos relacionados.

Pedidos de mudança em trânsito do Pacote de serviços SD-WAN



Para o pacote de serviço SD-WAN de nível superior, o PONR ocorre somente antes da fase de teste e de ativação. Um cliente ou equipe de execução interna não pode mudar o item solicitado após esse ponto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 produtos subordinados, como o dispositivo SD-WAN Edge, o pedido pode ser alterado antes que a configuração do CPE (Customer Premise Equipment, equipamento nas instalações do cliente) seja concluída. Se a entrega de CPE for iniciada, mas não for concluída, e uma substituição de produto for solicitada, a função de pedido de mudança de bordo poderá executar as seguintes ações:

- Gere uma tarefa de desfazer para o item original.
- Gere uma tarefa de refazer para o item de substituição.
- Crie tarefas de desfazer e refazer para a configuração Preparar e criar CPE e Alocar e atribuir tarefas de CPE concluídas antes da revisão. A função de pedido de mudança em trânsito pode gerar essas tarefas de desfazer e refazer porque a tarefa de entrega de CPE não está concluída para o item de substituição.

Após a conclusão da configuração do CPE, nenhuma mudança adicional será permitida na ordem desse dispositivo. Este cenário também se aplica às seleções Controlador SD-WAN e Segurança SD-WAN.

Campos de solicitação de cancelamento e mudança de pedido em andamento da chave

Saiba como ServiceNow AI Platform Usa campos-chave nos formulários Pedido do cliente e Item de linha do pedido para rastrear mudanças de pedido e solicitações de cancelamento. Você pode ver como esses campos operam e quais informações eles mostram quando você revisa ou solicita o cancelamento de um pedido ou itens de linha de pedido.

Visão geral

. **PONR** (Ponto de não devolução) nos formulários Pedido do cliente e Item de linha do pedido indica o estado PONR do pedido ou do item de linha do pedido. Enquanto a execução estiver em andamento, você pode usar a opção PONR para determinar se pode revisar ou solicitar o cancelamento de um pedido ou de um item de linha de pedido. Você só pode executar essas ações para pedidos e itens de linha de pedido que estão em um estado Em andamento e ainda não atingiram a fase PONR.

Nota: . **Revisar pedido** e. **Cancelar pedido** os botões são habilitados somente para itens de pedido ou de linha de pedido neste estado.

Saiba o que acontece com **PONR** opção:

- Se você selecionar a opção PONR, isso indica que você não pode revisar ou solicitar um cancelamento do pedido ou do item de linha do pedido enquanto a execução estiver em andamento. Se algum dos itens de linha em um pedido atingir PONR, você não poderá revisar os outros itens de linha no mesmo pedido.
- Se a caixa de seleção estiver desmarcada, você ainda poderá revisar ou solicitar um cancelamento do pedido ou do item de linha do pedido.

Nota: . **PONR** a opção é um sinalizador atribuído pelo sistema que você não pode atualizar manualmente.

Usando a ação DEFINIR PONR em Flow Designer Seu administrador pode configurar manualmente o estado de PONR no fluxo de trabalho de execução. Por exemplo, nos dados de demonstração do fluxo de trabalho de especificação do produto SD-WAN Edge, a ação PONR está disponível após a tarefa Iniciar entrega de CPE.

Tradução automática

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

Versão

Um cliente ou ordem de serviço pode passar por várias revisões durante seu ciclo de execução. . **Versão** o campo rastreia o número de vezes que você revisou ou solicitou um cancelamento do pedido ou do item de linha do pedido durante o processo de execução. Um novo pedido sem revisões tem uma versão de 1 e é incrementado automaticamente para cada revisão em andamento.

Operação de revisão

. **Operação de revisão** o campo indica o tipo de operação de revisão, se houver, que está ocorrendo na versão atual do pedido ou do item de linha do pedido. Os tipos de revisão são os seguintes:

Nenhum(a)

Nenhuma atualização ou cancelamento está ocorrendo para o pedido ou item de linha do pedido. Esta configuração é o padrão para novos pedidos e é aplicável a pedidos sem revisões a bordo.

Atualizar

Uma revisão de contato, característica, quantidade ou preço em andamento foi enviada para o pedido ou item de linha do pedido.

Cancelar

Um pedido ou item de linha de pedido está cancelado ou em processo de cancelamento.

Tipo de mudança

Quando você envia uma revisão de pedido em andamento, o. ServiceNow AI Platform atribui automaticamente um tipo de mudança para o acompanhamento das mudanças de pedido enviadas pelos usuários. Os tipos de característica, contato ou preço são padrão no ServiceNow AI Platform.

Os tipos de mudança são atribuídos automaticamente ao pedido ou item de linha de pedido quando um agente de execução de pedido ou ordem de serviço faz os seguintes tipos de mudanças.

Tipos de mudança atribuídos

Tipo de mudança feita	Tipo de mudança atribuído
Altera qualquer uma das características do pedido.	Característica
Adiciona, altera ou exclui as informações de contato do pedido.	Contato
Muda qualquer campo de preço.	Preço
Mudanças feitas na quantidade de item de linha do pedido para um produto ou ordem de serviço. Para saber mais, consulte Suporte à quantidade do pedido na Gestão de pedidos.	Quantidade
Mudanças feitas na quantidade do item de linha do pedido para um produto ou ordem de serviço devido à mudança no valor da característica. Para saber mais, consulte Suporte à quantidade do pedido na Gestão de pedidos.	Características de mapeamento de quantidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mudança atribuídos

Tipo de mudança feita	Tipo de mudança atribuído
Mudanças feitas nos itens de linha de pedido relacionados e no inventário de produtos relacionados para um produto ou ordem de serviço.	Itens relacionados

Nota: Seu administrador também pode definir tipos de mudança adicionais para fins de acompanhamento.

A tabela Mudanças no item de linha de pedido a bordo relacionada [sn_ind_tmt_orn_inflight_order_line_item_change] contém as seguintes colunas para rastrear as revisões que foram enviadas para os itens de linha de pedido.

Colunas da tabela Mudanças de item de linha de pedido em trânsito

Coluna	Descrição
Item de linha do pedido	Identificador do item de linha do pedido alterado.
Versão da linha do pedido	Versão de mudança mais recente do item de linha do pedido. Rastreia o número de vezes que você revisou ou solicitou um cancelamento do item de linha do pedido durante o processo de execução.
Tipo de mudança	Tipo de mudança realizada no item de linha do pedido. **Característica** Mudança feita em qualquer uma das características em um item de linha de pedido existente. **Contato** Mudanças feitas nas informações de contato em um item de linha de pedido existente. **Preço** Mudanças feitas nas informações de preço em um item de linha de pedido existente. **Quantidade** Mudanças feitas na quantidade de item de linha do pedido para um pedido de produto. **Outros tipos de mudança** Tipo de mudança adicional definido pelo administrador.
Atualização de	Nome da pessoa que atualizou o item de linha do pedido.
Atualização em	Carimbo de data e hora da mudança do item de linha do pedido.

Estado ao iniciar e aprovar revisões de pedido em voo

Quando você inicia e aprova revisões de pedido em andamento, o pedido afetado, os itens de linha do pedido, ordens de domínio e tarefas de ordem passam por diferentes estados.

Ao iniciar uma revisão de pedido em voo

Para iniciar uma mudança de pedido em trânsito, clique em **Revisar pedido** No formulário Pedido do cliente ou no formulário Item de linha do pedido. As seguintes ações ocorrem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. O cliente ou a ordem de serviço passa de um estado Em andamento para um estado Revisão em andamento.
2. Os itens de linha de pedido associados são movidos de um estado Em andamento para um estado Revisão em andamento.
3. Os pedidos de domínio de produto, serviço e recurso associados são movidos de seus estados atuais para um estado Em espera.
4. As tarefas de pedido associadas são movidas para um estado Em espera.

Ao aprovar uma revisão de pedido em trânsito

Para aprovar uma revisão em andamento, um gerente de execução de pedido ou ordem de serviço clica **Aprovar** No formulário Ordem do cliente. As seguintes ações ocorrem:

1. O pedido atualizado e as informações do item de linha do pedido acionam o processo de decomposição da seguinte forma:
   - O processo de decomposição pode criar produtos de domínio adicionais, serviços e ordens de recursos para incorporar as mudanças de características que foram enviadas como parte de uma mudança de pedido em andamento.
   - Também pode cancelar pedidos de domínio existentes que não são relevantes para a mudança solicitada. Por exemplo, se um cliente fizer upgrade do serviço de internet comprado para uma velocidade mais alta, ele criará um pedido de domínio para um modem que ofereça suporte ao serviço de velocidade mais alta. Em seguida, cancelaria a ordem de domínio existente para o modem que só suportava velocidades mais baixas.
2. O cliente ou a ordem de serviço passa de um estado Revisão em andamento para um estado Confirmado. Quando a decomposição da ordem é concluída, ela retorna para um estado Em processo.
3. Os itens de linha de pedido associados são movidos de um estado Revisão em andamento para um estado Confirmado. Quando a decomposição do item de linha do pedido é concluída, eles retornam para o estado Em processo.
4. Os pedidos de domínio de produto, serviço e recurso associados mudam de um estado Em espera para um estado programado. Os subfluxos associados mudam o estado novamente durante o processamento da execução.

   Novos pedidos de domínio também podem ser criados, com base nas revisões que foram enviadas pelos clientes. Eles permanecem nos estados Rascunho ou Em andamento, dependendo da configuração do fluxo de execução do pedido do domínio primário.

5. . ServiceNow AI Platform atualiza os fluxos de execução de todos os pedidos decompostos. . ServiceNow AI Platform também reavalia todas as tarefas de pedido, dependendo do sequenciamento das tarefas no fluxo de trabalho de execução correspondente. As tarefas de pedido associadas são movidas para um dos estados listados na tabela a seguir:

estados da tarefa de pedido atribuído

Estado	Descrição
Agendado	Uma tarefa de pedido é movida para este estado e permanece lá até ser processada, de acordo com o fluxo de trabalho de execução.
Em andamento	Se uma tarefa de pedido estava em um estado Em andamento no momento em que você iniciou a revisão do pedido em andamento, ela permanecerá nesse estado. Se a tarefa exigir uma reexecução para executar uma ação 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.

Estado	Descrição
	refazer ou desfazer, ela também poderá passar de um estado Encerrado para um estado Em processo.
Encerradas concluídas	Se uma tarefa de pedido estava em um estado Encerrado concluído no momento em que você iniciou a revisão do pedido em andamento, ela permanecerá nesse estado. Ele permanece neste estado enquanto a tarefa não estiver em uma configuração de bordo devido a outras mudanças que foram enviadas como parte de uma revisão de pedido de bordo.

6. Depois que a decomposição do pedido é concluída e o fluxo de execução é reiniciado, os agentes de execução de pedido podem prosseguir e trabalhar nas tarefas de pedido associadas para concluir a execução.

Estado ao iniciar e aprovar solicitações de cancelamento de pedido

Quando você inicia e aprova uma solicitação de cancelamento de pedido, o pedido afetado, os itens de linha de pedido, os pedidos de domínio e as tarefas de pedido passam por diferentes estados durante o processamento.

Ao iniciar uma solicitação de cancelamento de pedido

Para iniciar uma solicitação de cancelamento, clique em **Cancelar pedido** No formulário Ordem do cliente, ou **Cancelar item de linha do pedido** No formulário Item de linha do pedido. As seguintes ações ocorrem:

1. O pedido passa para um estado de Cancelamento de avaliação.
2. Os itens de linha de pedido associados são movidos para um estado Avaliação de cancelamento.
3. Os pedidos de domínio de produto, serviço e recurso associados são movidos de seus estados atuais para um estado Em espera.
4. As tarefas de pedido associadas são movidas para um estado Em espera.

Ao aprovar uma solicitação de cancelamento de pedido

Para aprovar uma revisão em andamento ou solicitação de cancelamento, um gerente de execução de pedido ou ordem de serviço clica **Aprovar** No formulário Ordem do cliente. As seguintes ações ocorrem:

1. O processo de decomposição é acionado com as informações atualizadas do pedido e do item de linha do pedido.
2. O pedido passa de um estado Avaliação de cancelamento para um estado Cancelamento em andamento.
3. Os itens de linha de pedido associados são movidos para o estado Cancelamento em andamento.
4. Os pedidos de domínio de produto, serviço e domínio de recurso associados são movidos do estado atual para um estado Em espera.
5. As tarefas de pedido associadas são movidas para um estado Em espera.

Revise um pedido a bordo ou solicite um cancelamento

Revise um pedido a bordo ou item de linha de pedido ou solicite o cancelamento de um pedido de cliente ou de uma ordem de serviço quando um usuário solicitar ou quando sua equipe interna determinar que uma revisão ou cancelamento de pedido é necessária.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_orum.order_fulfilment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A revisão ou cancelamento do pedido é um processo de duas etapas. Primeiro, um operador faz as atualizações necessárias ou solicita que um pedido ou item de linha de pedido seja cancelado. Em seguida, quando o pedido é criado, um gerente de execução de pedido ou ordem de serviço aprova a solicitação de revisão ou cancelamento.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.
2. Selecione, revise ou solicite um cancelamento da ordem de venda, item de linha de ordem de venda, ordem de serviço ou item de linha de ordem de serviço.

Revise e aprove revisões de pedido ou solicitações de cancelamento

Revise um cliente ou ordem de serviço que tenha uma revisão pendente ou solicitação de cancelamento para garantir que o pedido esteja correto e concluído. Você também pode aprovar as solicitações de cancelamento ou revisões do item de linha do pedido e do item de linha do pedido.

Antes de Iniciar
Função necessária: Order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orum.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_manage, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você aprova um pedido revisado, ele permite que ele continue em seu estado modificado pelo restante do processo de execução. Quando você aprova uma solicitação de cancelamento, ele finaliza o cancelamento e impede que o pedido continue por meio do processamento de execução.
Para saber mais sobre como os estados dos pedidos mudam quando você os aprova, consulte Campos de solicitação de cancelamento e mudança de pedido em andamento da chave.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.
2. Selecione a ordem do cliente ou a ordem de serviço para a qual você deseja aprovar revisões ou solicitações de cancelamento.
3. Na ordem do cliente ou na ordem de serviço, revise a solicitação de revisão ou cancelamento e clique em **Salvar** se você fez alguma mudança.
4. Para aprovar formalmente a revisão ou o cancelamento do pedido, clique em **Aprovar** .

Resultado
Pedidos com revisões não aprovadas têm um estado Revisão em andamento. Quando você os aprova, o estado muda para Em andamento. Pedidos com solicitações de cancelamento não aprovadas têm um estado Avaliação do cancelamento. Quando você os aprova, o estado do pedido muda para Cancelamento em andamento.

Gerenciando fallow out de pedido

Saiba como O Gestão de FalOut permite identificar, investigar e resolver problemas de pedido para que os pedidos possam ser processados até a conclusão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fallut do pedido se refere às falhas que ocorrem devido a erros e exceções que podem ocorrer durante a execução do pedido. Estas exceções incluem o seguinte:

- I dados ncorretos
- Problemas de conectividade
- I fornecimento de inventário nadequate
- O outros problemas imprevistos

Alguns problemas podem ter origem em sistemas externos de entrada e saída que se integram com Gestão de pedidos. Uma única tarefa de pedido pode ter vários tipos de problemas de fallout.

A tabela a seguir fornece e xamples de erros e exceções de fallout que podem ocorrer durante o processamento do pedido :

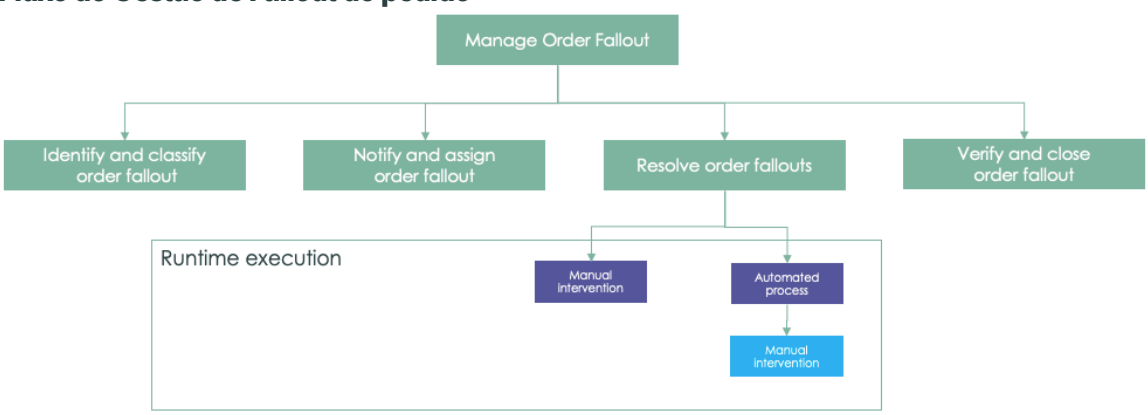
Erros e exceções do Fallout

Tipo de falha	Descrição
Falhas nos sistemas de execução downstream	O sistema de execução não pode processar a solicitação devido a dados incorretos ou ausentes.
Falha ao concluir a interação do sistema em tempo hábil	Tempos limites que ocorrem durante interações do sistema.
Falha na conexão	• Problema de conectividade de rede. • Não é possível localizar ou rotear uma solicitação para um sistema de destino.
Inventário indisponível	Estoque do inventário não é Disponível no Enterprise Resource Planning (sistema ERP) para atender determinados itens no pedido.

Funções do Fallout Management

Com o Gestão de Fallout, você pode rastrear cada fallow out de pedido e acionar automaticamente as ações e intervenções que podem resolver o fallow out de pedido em tempo hábil. O diagrama a seguir mostra o fluxo de gestão de fallout do pedido .

Fluxo do Gestão de Fallout do pedido



Tradução automática

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

O Gestão de FalOut permite que você identifique os pedidos em um estado de falha. As tarefas de falOut podem ser acionadas e roteadas automaticamente para a equipe apropriada para investigar, diagnosticar e resolver o problema subjacente parando execução do pedido. Com o Fallout Management, você pode identificar, rotear, atribuir, gerenciar, e monitorar todo o ciclo de vida de uma falha de pedido.

Ferramentas do Fallout Management

A função Gestão de Fallout inclui as seguintes ferramentas:

Acompanhamento de fallout do pedido

Com esta ferramenta, você pode atribuir um número exclusivo a cada falfallow out de pedido para rastrear o andamento da fallow, desde o início até a resolução. Ao usar um painel de Fallout de pedido, um gerente de fallout de pedido designado pode exibir o status de todos os registros de fallout em aberto. Para saber mais, consulte Revise um registro de fallout.

Resolução de falfallout

Com esta ferramenta, você pode usar ServiceNow AI Platform recursos como roteamento, notificações e Flow Designer processar exceções de execução de pedido de maneira automatizada. Para saber mais, consulte Criação de registros de falOut automatizados e manuais.

Por exemplo, seu cliente solicita um roteador, mas quantidades de inventário insuficientes estão disponíveis no seu sistema ERP para reservar o item e atender ao pedido.

- Você cria um registro de fallout para fins de rastreamento e investigação. Este registro coloca o item de linha da ordem de venda em espera.
- Um agente de execução de pedido pode fazer o acompanhamento para determinar o que está causando a escassez. Pode ser devido à indisponibilidade do sistema ERP host ou devido a uma indisponibilidade de estoque real para o item solicitado. Se for devido a uma indisponibilidade de estoque, alguém pode tomar medidas corretivas para entrar em contato com o cliente, reordenar o item ou encontrar um substituto adequado.

Depois de resolver o problema, você pode restaurar o item de linha do pedido do cliente de volta ao estado normal para conclusão do pedido.

Sem um processo de gestão de fallout, sua equipe de execução de pedidos teria que fazê-lo analise e resolva esses problemas de falfallout manualmente . Essas tarefas adicionais resultariam em um mais longo processo de execução e pode levar a experiências ruins do cliente e do funcionário.

Criação de registros de falOut automatizados e manuais

Com o Fallout Management, um provedor pode criar registros de fallow out manuais ou automatizados para tarefas de pedido específicas para que seus pedidos possam continuar sendo processados até a conclusão.

Criação de registros de fallow out automatizados

Para habilitar a criação de registros de falOut automatizados, configure um fluxo de trabalho de execução de pedido no Flow Designer.

- Para fazer isso, use **Criar falOut** ação ao definir cenários e condições de processamento.
- Você pode definir fluxos de trabalho para os registros primários dos quais as tarefas de pedido se originam. Geralmente, as tarefas de pedido se originam das ordens de serviço ou do cliente e dos itens de linha de pedido.

Para saber mais, consulte Flow Designer .

Tradução automática

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

Você pode encontrar os seguintes cenários ao tentar atender ordens de cliente e serviço.

Cenários de falhas de fallout com sistemas downstream

Este cenário de fallout pode ser uma situação em que as falhas devem ser temporárias e resolvidas ao longo do tempo. O ideal é que o processamento de pedidos não seja afetado e o trabalho seja retomado depois que os recursos da rede e do sistema voltarem a ficar online. Um cenário típico é o seguinte:

- A tarefa de pedido envia uma solicitação para um sistema externo ou de provisionamento.
- A resposta do sistema externo retorna como Tempo limite ou Não é possível acessar .

Você pode enfileirar a tarefa a ser enviada para o sistema downstream para processamento, até um número predefinido de vezes. Se o erro persistir após o número predefinido de vezes, você deverá mudar o status da tarefa de pedido para Falha e criar um incidente. Você pode definir um fluxo de trabalho que cria automaticamente um registro de fallout sempre que você envia ou recupera dados do pedido de ou para um sistema externo que não está disponível.

Cenários que envolvem problemas de dados

Se os problemas de dados tiverem origem em um pedido que você capturou de um sistema de pedido externo, revise o pedido lá. Em seguida, você envia o pedido revisado para Order Management for Telecommunications, Media, and Technology aplicação. Se os problemas de dados tiverem origem nas tarefas executadas anteriormente no processo, você poderá executar as seguintes ações:

- Crie uma exceção a partir da tarefa de pedido.
- Habilite a revisão do pedido existente.
- Criar uma tarefa de pedido.

Problemas de disponibilidade de inventário

Você pode definir um fluxo de trabalho que cria automaticamente registros de fallout sempre que problemas de disponibilidade de inventário impedem o cumprimento de itens de linha de pedido.

Problemas externos do sistema

Mesmo quando a estrutura de dados correta é enviada em um sistema externo, erros podem acontecer devido à lógica de negócios implementada no sistema externo.

Crie um registro de falfallow out manual

Crie um registro de falfalfalfallout manualmente para uma tarefa de pedido que tenha uma condição ou um problema que a impeça de ser concluída.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fallout_mgmt.fallout_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar registros manuais conforme necessário para aumentar a conscientização sobre um problema ou condição que está impedindo a execução do pedido. Ao criar um registro manualmente, você também pode atribuí-lo a uma pessoa para resolução.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. No ícone Listas de espaços configuráveis (clique em **Pedidos 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. Clique em **Pedidos do cliente** ou **Ordens de serviço** .

b. Clique em **Todos** para todos os pedidos de cliente, ou clique em **Aberto** somente para pedidos de cliente em aberto e não atendidos.

3. Selecione e abra um cliente ou ordem de serviço existente.
4. Para exibir os detalhes do item de linha, clique em **Itens de linha do pedido (n)** em que (n) representa o número do número total de itens de linha do pedido.
5. No formulário Itens de linha do pedido, selecione o item de linha do pedido que você deseja revisar.
6. Clique em **Tarefas de pedido (n)** em que (n) é o número de tarefas de pedido associadas ao item de linha de pedido selecionado.
7. No formulário Tarefas de pedido, selecione as tarefas de pedido que você deseja revisar.
8. Ao terminar de atualizar a tarefa de pedido ou encontrar problemas que impeçam seu fechamento, clique no ícone de opções (••• ao lado de **Salvar** e, em seguida, clique em **Criar Fallout**).
9. No formulário, preencha os campos.

   Para obter informações sobre descrições de campos, consulte a seção Criar campos de formulário do Fallout em Descrições de campos para Gestão de Fallout .

10. Clique em **Salvar**.

Resultado

Quando você cria um registro de falOutlook manual ou um automatizado é gerado, ocorre o seguinte na tarefa de pedido relacionada:

- . **Estado** O campo muda para Em espera, com um comentário sobre qual usuário conectado causou a mudança.
- Na seção Atividade, uma anotação de ordem de serviço indica que o estado da tarefa de pedido foi alterado de seu estado anterior, geralmente em andamento, para Em espera. Uma anotação de ordem de serviço com a mensagem Um registro de fallout FOnnnn foi criado também aparece.

Tópicos relacionados

Modelo de dados do Gestão do Fallout

Flow Designer

Fluxos

Crie um fluxo

Revise um registro de fallout

Revise um registro de fallout para garantir que as informações detalhadas estejam corretas e completas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você seleciona os registros de fallow-out para revisar Espaço configurável do CSM. Você também pode revisar e rastrear todos os registros de fallout de um pedido específico usando **Fallouts (n)** ícone em que n é o número de falhas. Este ícone aparece quando você exibe o registro de falOut relacionado.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de falhas** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.

   Nota: No momento, você não estiver usando espaços configuráveis, navegue usando o seguinte caminho:

   Experiência de espaço > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.

   Para saber mais sobre como migrar para espaços configuráveis, consulte Migrar para o espaço configurável

   Se você tiver uma função atribuída ao Fallout Manager ou Fallout Agent, o espaço Gestão do Fallout será exibido. Se o espaço Gestão do Fallout não for exibido, execute as seguintes ações:

   a. Em **Listas de espaços configuráveis** ícone ( ), clique em **Fallouts** .

   b. Execute uma das seguintes ações:

   - Para exibir todos os registros de fallook, clique em **Todos** .
   - Para exibir somente os registros de fallook atribuídos a você, clique em **Minhas Fallouts** .

   Nota: Para saber mais sobre como criar ou atualizar detalhes de falfalfallow out, consulte Atualize um registro de falfalfalfallow out.

   c. Selecione o registro de fallout que você deseja revisar:

   - Para atualizar o formulário, clique no botão Atualizar (ícone).
   - Para filtrar ordens de serviço existentes, clique no filtro (ícone).

2. No espaço Gestão de Fallout, selecione o registro de fallook pelo qual revisar selecionando o bloco apropriado.

   Para obter informações sobre descrições de campos, consulte a seção Campos do espaço do Fallout em .

Atualize um registro de falfalfalfallow out

Revise as informações detalhadas para um registro de fallow out selecionado a ser verificado que as informações estão corretas e completas. Você pode mudar o tipo de fallout, o estado ou a prioridade. Você pode até atribuí-lo a uma pessoa específica para acompanhamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver uma função de agente de fallout, poderá mudar o estado dos registros de fallout, criar anotações de trabalho neles ou atribuí-los a outros usuários.

Procedimento

1. No formulário, revise o registro de fallout selecionado.
   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção Campos de formulário do Fallout em .

2. No painel Detalhes, revise os detalhes do registro de fallout:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mostrar o painel Detalhes em tela cheia, clique no ícone Mostrar formulário em tela cheia ( ).
- Para mostrar os painéis Detalhes, Compor, Atividade e Anexos, clique no ícone Mostrar formulário e atividade ( ) (padrão).
- Para mostrar o painel Atividade em tela cheia, clique no ícone Mostrar atividade em tela cheia ( ).

3. Selecione **Salvar** .

Revisar contas de cliente ou parceiro

Saiba como seus agentes de entrada de pedido e execução, gerentes e executantes podem usar a Exibição 360 no Gestão de pedidos aplicação para obter uma perspectiva melhor sobre a atividade associada à conta de um cliente ou parceiro.

Como agente de pedido, gerente ou executante, você pode usar as informações da conta do seu cliente ou parceiro para obter uma compreensão clara da atividade de contato, pedido, atendimento ao cliente, inventário de produtos e item-base instalado de uma conta. Com essas informações, você pode rastrear os seguintes tipos de informações:

- Quantos contratos de serviço foram criados ou renovados para a conta.
- Quantos clientes e ordens de serviço foram enviadas pelo cliente e quais são seus estados atuais de execução.
- Quantas solicitações ativas ou casos de atendimento ao cliente a conta tem e quais são seus estados atuais.
- Quais produtos e equipamentos o cliente encomendou ou instalou em seus locais. Ao usar essas informações, seus agentes de pedido podem obter informações sobre quais produtos ou serviços adicionais podem vender ao cliente.

Nota: Para saber como criar novas contas de cliente, consulte Configurar contas e contatos em Customer Service Management (CSM).

Revise uma conta usando a exibição 360

Revise a conta de um cliente ou parceiro usando a exibição 360 no Gestão de pedidos aplicação. Você pode rastrear os contratos de serviço de seu cliente . ou parceiro . . Você também pode exibir ordens de serviço e cliente, casos, produtos e equipamentos para ver como você pode melhorar seu atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orum.order-fulfillment_agent, sn_ind_tmt_orn.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, ou sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.
2. Em **Listas de espaços configuráveis** guia ( ), selecione **Cliente** e selecione **Contas** .
3. Na lista Contas, selecione uma conta de cliente.

Nota: Você também pode acessar uma conta de cliente existente selecionando um link de conta de cliente na coluna Conta de Ordens, Ordens de cliente ou Ordens de serviço nas listas do Espaço configurável.

Tradução automática

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

4. No formulário Informações da conta, na seção Resumo do cliente, revise os detalhes gerais do cliente da conta selecionada.

Formulário Informações da conta - Seção Resumo do cliente

Campo	Descrição
Conta	Nome do cliente ou parceiro e o nome do contato primário da conta. Para exibir os detalhes do contato primário, incluindo conta, cargo, e-mail, números de telefone, e fuso horário, selecione o nome do contato.
Contatos	Nome de cada contato da conta. ○ Para acessar o formulário Contatos do cliente para que você possa exibir todos os contatos da conta, selecione **Exibir tudo** . ○ Para exibir os detalhes de um contato quando você estiver no formulário Contatos do cliente, selecione o nome do contato.
Contratos	Nome dos contratos, se houver, associados a esta conta. ○ Para exibir os detalhes de um contrato, selecione o número do contrato. ○ Para exibir todos os contratos da conta, selecione **Exibir tudo** .

5. Na seção Visão geral, em **Pedidos do cliente** revise o cliente e as ordens de serviço da conta selecionada.

Formulário de informações da conta - seção Pedidos do cliente

Campo	Descrição
Pedidos do cliente (n)	(n) representa o número total de ordens de serviço e de cliente para esta conta.
Número	Número de identificação atribuído pelo sistema para o pedido. ○ Para acessar o formulário Ordem do cliente e exibir os detalhes do pedido de um pedido de cliente, selecione o número do pedido. ○ Para acessar o formulário Ordem de serviço e exibir os detalhes do pedido de uma ordem de serviço, selecione o número do pedido. ○ Para acessar o formulário Pedidos do cliente e exibir todos os pedidos da conta, selecione **Exibir tudo** . Para exibir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	as informações detalhadas de um pedido quando você estiver no formulário Pedidos de clientes, selecione o número do pedido.
Tipo de Pedido	Tipo de pedido: **Produto** Pedido de um produto que você vende. **Serviço** Pedido de um produto que você vende.
Contato	Nome do contato do cliente associado ao pedido. Para exibir os detalhes do contato, selecione o nome do contato.
Estado	Estado do produto ou da ordem de serviço. Para saber mais, consulte estes dois tópicos: ○ ○ .

6. Na seção Casos, revise os casos de atendimento ao cliente, se houver, da conta selecionada.

Formulário Informações da conta - Seção Casos

Campo	Descrição
Número	Número de identificação atribuído pelo sistema para o caso de atendimento ao cliente: ○ Para exibir os detalhes de um caso de atendimento ao cliente, selecione o número do caso. ○ Para exibir todos os casos de atendimento ao cliente da conta, selecione **Exibir tudo** .
Descrição resumida	Descrição resumida do caso de atendimento ao cliente.
Contato	Nome do contato do cliente associado ao caso de atendimento ao cliente. Para exibir os detalhes do contato, selecione o nome do contato.
Estado	Estado do caso de atendimento ao cliente. Para saber mais, consulte estados do caso .

7. Na seção Inventário de produtos, revise os itens de inventário de produtos da conta 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.

Formulário Informações da conta - Seção Inventário de produto

Campo	Descrição
Inventário de produto (n)	(n) representa o número total de itens de inventário de produtos que foram solicitados para esta conta.
Número	Número de identificação atribuído pelo sistema para o item do inventário de produtos: ○ Para exibir os detalhes de um item de inventário de produto, selecione o número de inventário do produto. ○ Para exibir todos os itens de inventário de produtos da conta, selecione **Exibir tudo** .
Especificações	Especificação do produto associada ao item do inventário do produto. Para exibir os detalhes de uma especificação, selecione o número da especificação.
Local	Local atual do item do inventário de produtos. *(empty)* indica que o item do inventário do produto ainda não foi instalado no local do cliente.
Estado	Estado do item do inventário do produto. *Installation Pending* indica que a instalação do item do inventário de produto está pendente no local do cliente.

8. Na seção Itens-base instalados, na seção Inventário de produtos, revise os itens-base instalados para a conta selecionada.

Formulário Informações da conta - Seção Itens-base instalados

Campo	Descrição
Itens-base instalados (n)	(n) representa o número total de itens base que foram instalados para esta conta.
Número	Número de identificação atribuído pelo sistema para o item-base instalado: ○ Para exibir os detalhes de um item-base instalado, selecione o número do item-base instalado. ○ Para exibir todos os números de itens-base instalados para a conta, selecione **Exibir tudo** .
Item de configuração	Número de identificação atribuído pelo sistema para a configuração associada ao item-base instalado. Para exibir os detalhes de um item de configuração, selecione o número do item de configuração.
Contato	Nome do contato do cliente associado ao pedido. Para exibir os detalhes do contato, selecione o nome do contato.

Tradução automática

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

Exibir uma linha do tempo do pedido

Exiba as linhas do tempo do gráfico de Gantt que exibem o status de um pedido de domínio e tarefas de pedido, mostram dependências entre as tarefas de pedido e identificam tarefas que estão em risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: Order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orum.order-fulfillment_agent, sn_ind_tmt_orn.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, ou sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Tudo**.
3. Selecione o pedido que você deseja exibir.
4. Em **Detalhamentos de pedido** do pedido, selecione **Exibir linha do tempo do pedido** .
   . **Linha do tempo** A guia é aberta e exibe as tarefas de pedido para os itens de linha de pedido e as colunas para o estado da tarefa de pedido e o status de risco, se a Gestão de oportunidades estiver habilitada. Tarefas em risco são sinalizadas com o ícone de risco. Para cada tarefa, uma linha do tempo mostra as datas de início e término da tarefa e todas as dependências.
5. Para mudar as informações ou elementos exibidos na exibição da linha do tempo, use estas opções.

Opção	Descrição
Adicionar ou mudar colunas	**a.** Selecione o ícone de engrenagem. **b.** Em **Colunas** Do painel Personalizar, selecione os itens a serem exibidos ou desmarque os itens que não são mais exibidos. **c.** Selecione **Aplicar**.
Altere os elementos da linha do tempo exibidos	**a.** Selecione o ícone de engrenagem. **b.** Em **Linha do tempo** Do painel Personalizar, selecione os itens a serem exibidos ou suprimidos, como Rótulos de barras ou Linhas de dependência. **c.** Selecione **Aplicar**.
Ajuste a escala de tempo usada	No menu suspenso Escala de tempo, selecione a exibição de tempo, como dia, semana, mês ou ano. A escala de tempo dos gráficos de Gantt muda imediatamente.

Monitoramento Gestão de ameaças

Gerentes de pedidos e agentes podem monitorar a tarefa de execução habilitada por risco . . Quando uma tarefa entra em risco, os gerentes podem tomar medidas para garantir execução fluxo de trabalho não é atrasado.

Quando Gestão de ameaças foi adicionado aos fluxos de tarefa de execução, Gestão de ameaças rastreia o tempo para concluir tarefas e cria uma avaliação preditiva do nível de risco para

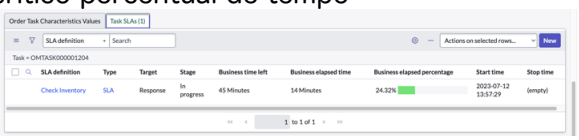
Tradução automática

© 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.

o plano de execução. Se uma tarefa estiver demorando mais do que o tempo definido, os alertas de risco serão compartilhados.

. seguindo a tabela descreve onde você pode exiba o status do risco .

Alertas de status de risco

Status de risco	Descrição
Em formulários de pedido habilitados para Jeopardy , procure **Nível de risco** coluna	Procure o status de risco em **Nível de risco** coluna do formulário de status do pedido. Níveis de risco Incluir Baixo , Médio, Alto e Crítico.
Exibição de Orquestração de pedidos	Navegar até **Pedido do cliente** > **Ordem** > **Item de linha do pedido** > **Orquestração**. Cada bloco Orquestração mostra o andamento da tarefa e dos acordos de nível de serviço (ANS).
Barra de andamento da definição de ANS	Navegar até **Pedido do cliente** > **Ordem** > **Item de linha do pedido** > **Tarefa** > **ANS** e exibem a barra de status. A barra de status mostra o andamento do ANS, por exemplo: • Verde : ANS em andamento em sua linha de tempo. • Vermelho : t T perguntar é perto do fim de . crítico percentual de tempo alocado . 

Como usar o Suporte pós-vendas

Saiba como consumidores, gerentes, agentes e administradores usam o. Suporte pós-vendas aplicação para gerar contratos de serviço e linhas de contrato para trabalhar nos serviços.

Contratos de serviço, linhas de contrato de serviço e direitos podem ser criados das seguintes maneiras:

- Por meio de fluxos de trabalho: Você pode criar contratos de serviço, linhas de contrato de serviço e direitos usando o fluxo de trabalho Contratos e direitos. Para obter mais informações, consulte .

  Nota: Quando uma linha de contrato de serviço ou direito é criado por meio de Gestão de vendas e pedidos os detalhes da conta/consumidor/residência são copiados do produto vendido e herda o estado do produto vendido. Além disso, quando o estado da linha do contrato muda, o mesmo estado é sincronizado de volta com o produto primário vendido.

- Por meio de integrações de API:
  - API de contrato de serviço
  - API de direito

Usando fluxos de trabalho de contratos e direitos

Saiba como os contratos e direitos que usam fluxos de trabalho permitem criar e gerenciar contratos de serviço, linhas de contrato de serviço e direitos.

Tradução automática

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

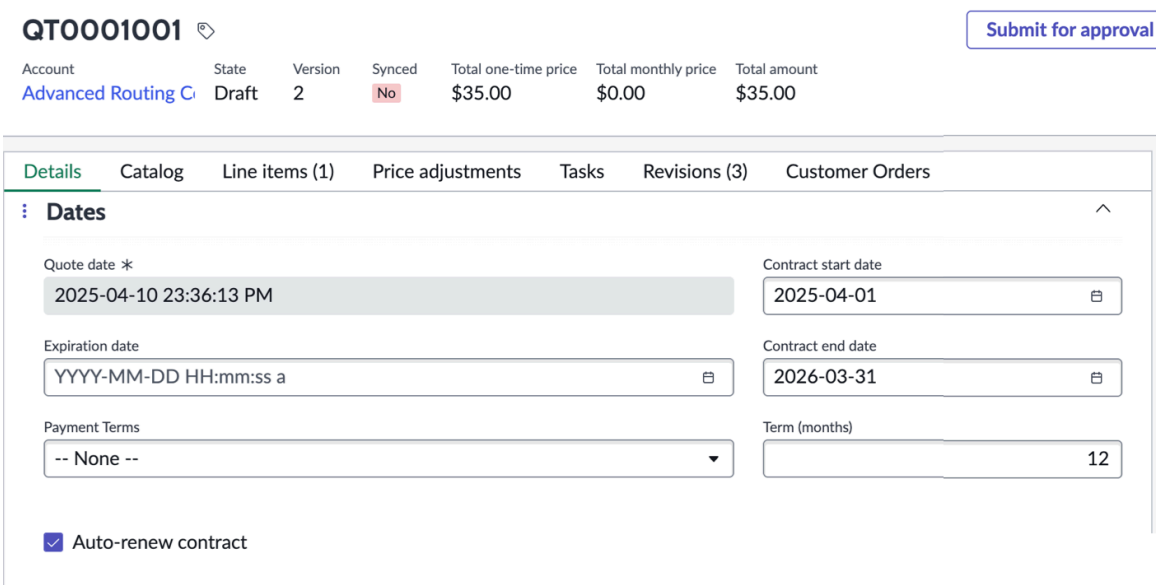
Você pode gerenciar o ciclo de vida de contratos e direitos de atendimento ao cliente, desde a criação de ofertas até a geração de contratos usando fluxos de trabalho de contratos e direitos. Usando fluxos de trabalho, você pode suspender, retomar, cancelar e renovar várias entidades de uma só vez. Você também pode executar as seguintes funções usando fluxos de trabalho:

- Criar, suspender, retomar, cancelar e renovar contratos de serviço.
- Criar, modificar, suspender, retomar, cancelar, e renovam linhas de contrato de serviço e direitos.

Renovação automática de contratos de serviço

Ao criar novos contratos de serviço a partir de cotações ou pedidos, você pode selecionar **Contrato de renovação automática** opção em uma cotação ou pedido para renovar automaticamente os contratos. Você pode configurar a data de renovação automática do contrato na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Por padrão, você pode optar por iniciar a renovação automática 90, 60 ou 30 dias antes da data de término do contrato ou na data de criação do contrato. Para obter mais informações, consulte Criação de contratos e direitos usando fluxos de trabalho.

Renovação automática de contratos de serviço em cotações

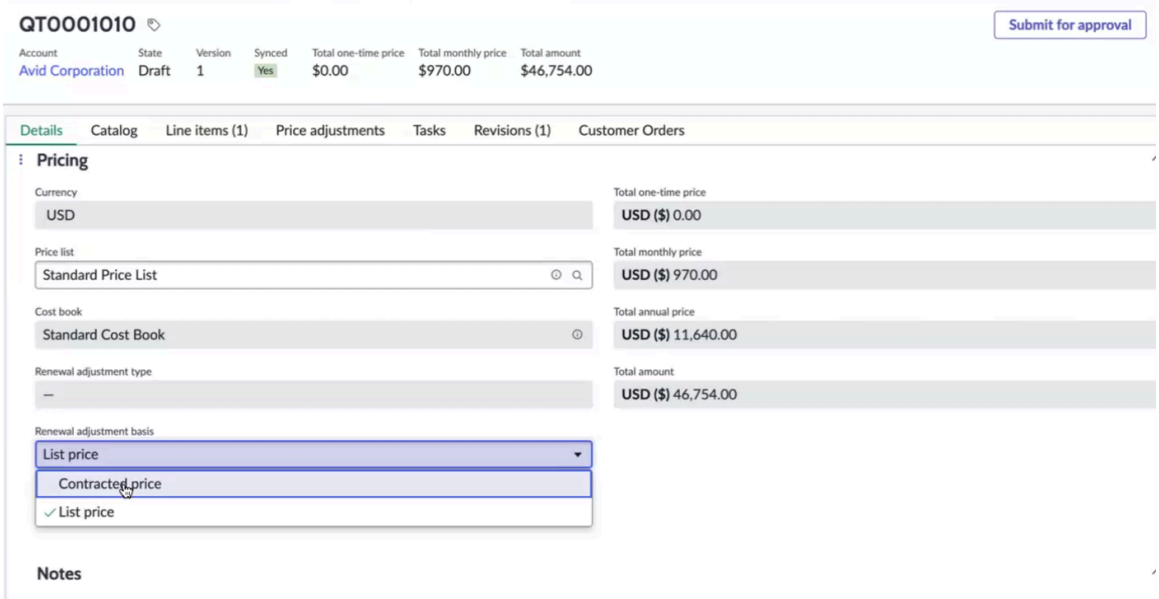


No campo Base de ajuste de renovação, você pode selecionar **Preço de lista** ou **Preço contratado** . Selecionar Preço de lista renova o contrato pelo preço de mercado do contrato no momento da data de renovação.

Tradução automática

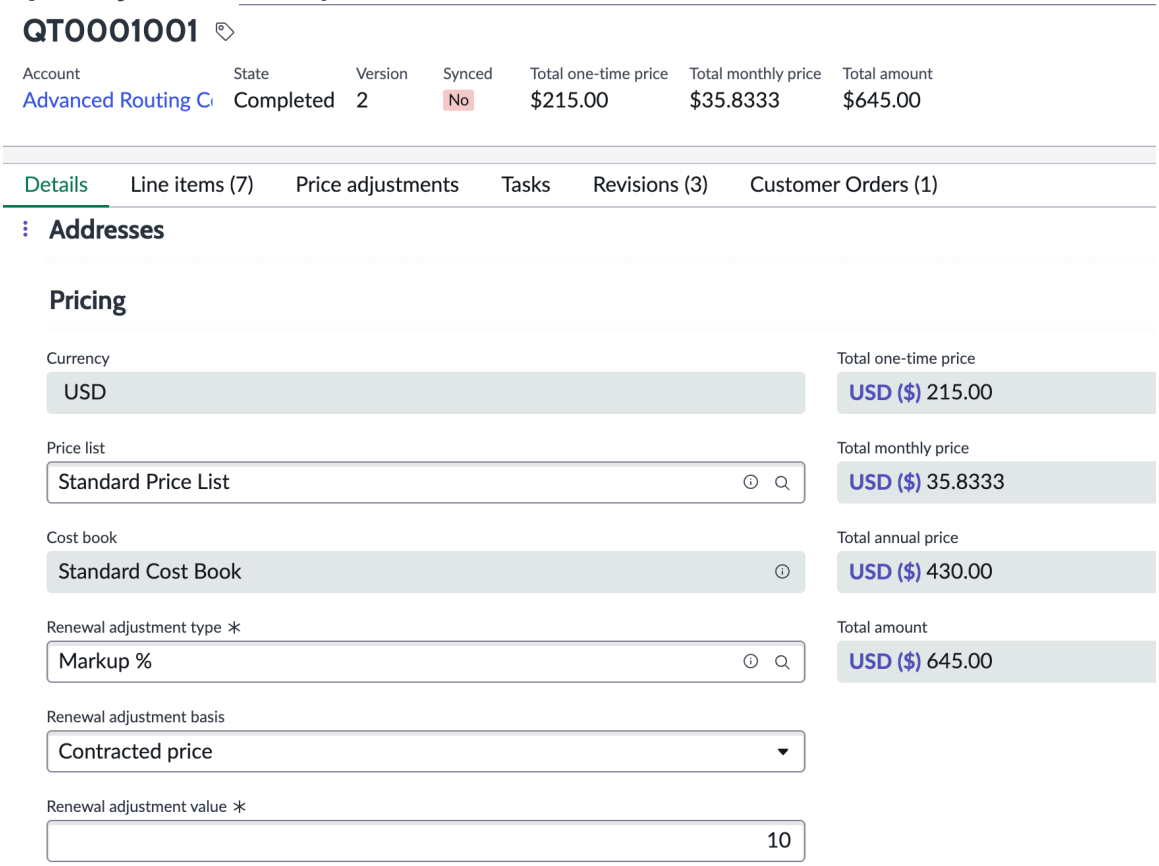
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Base de ajuste de renovação



Selecionar Preço contratado oferece a opção de renovar o contrato em % de redução ou % de margem do preço do contrato atual. Por exemplo, se você selecionar **% De Marcação** e você insere 10 em **Valor de ajuste de renovação** o contrato de serviço será renovado em 10% acima do preço do contrato atual.

Tipo de ajuste de renovação



Essa data de renovação exata e os ajustes de renovação desse contrato de serviço estarão visíveis no formulário de contrato de serviço em **Data de renovação automática** campo.

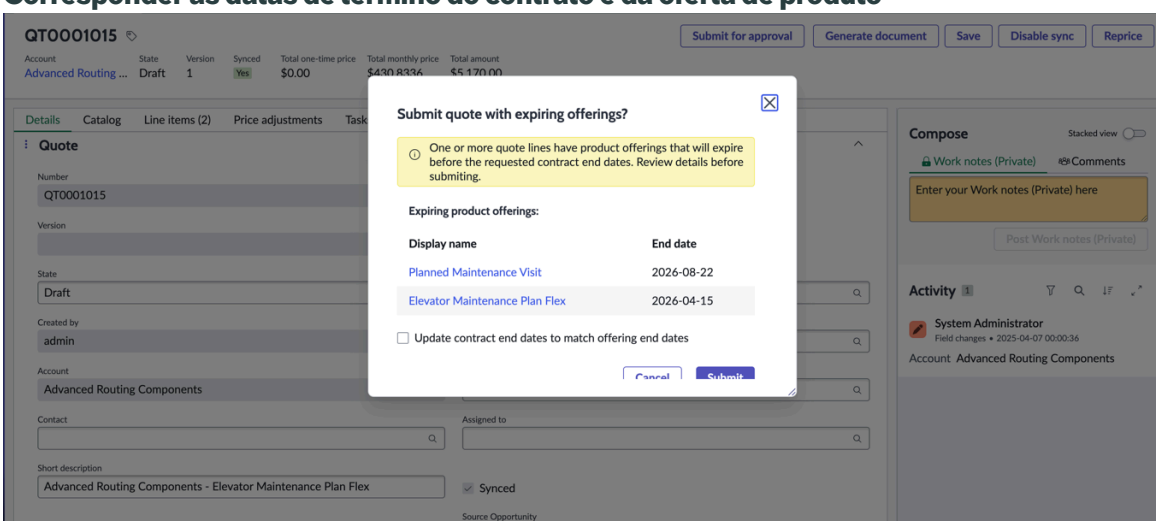
Tradução automática

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

Não é possível modificar os campos de ajuste de renovação no contrato de serviço. Você só pode modificar os valores de ajuste de renovação na cotação e nos pedidos.

Atualizando a data de término do contrato

Durante o processamento da cotação, o sistema alerta quando a data de término do contrato excede a data de término da oferta do produto. Quando você envia cotações para aprovação, uma caixa de diálogo é exibida alertando você. Você pode selecionar a opção **atualize as datas de término do contrato para corresponder às datas de término da oferta** para corresponder a data de término do contrato à data de término da oferta do produto.



Se você não selecionar esta opção e aprovar a cotação, a data de término do contrato permanecerá a mesma.

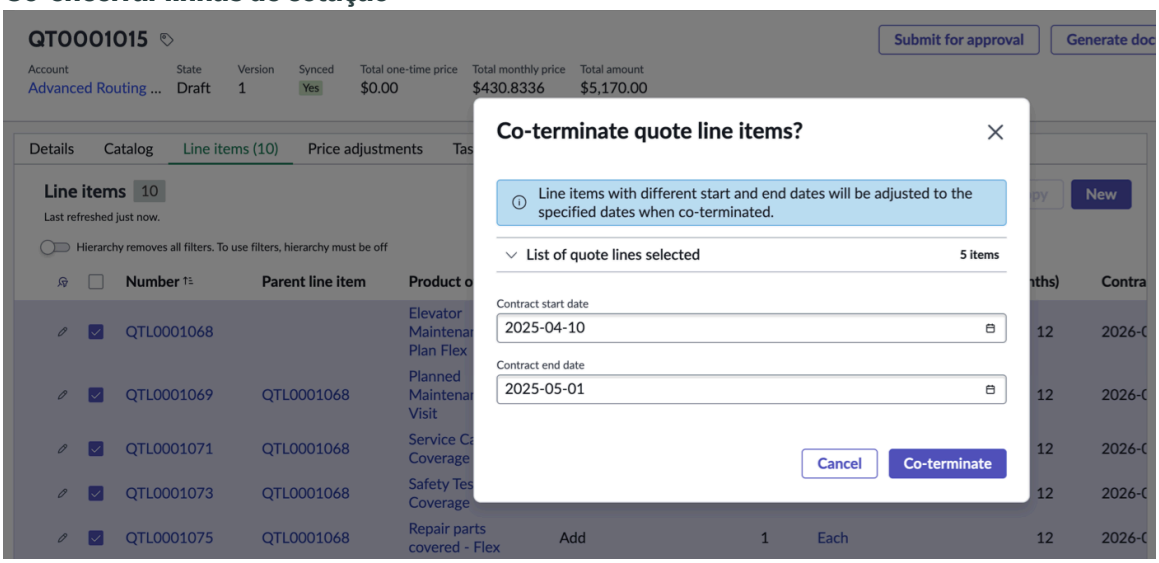
Tradução automática

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

Co-encerrar linhas de cotação

Você pode atribuir as mesmas datas de início e término a várias linhas de cotação ao criar ou renovar uma cotação. Em **Itens de linha** na página de detalhes da cotação, selecione várias linhas de cotação e selecione **Co-encerrar** . Todas as linhas de cotação selecionadas têm as mesmas datas de início e término.

Co-encerrar linhas de cotação



Suspender um contrato de serviço

Suspenda um contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundário criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Suspender um contrato de serviço suspende ou desabilita os serviços especificados nesse contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode suspender um contrato de serviço quando pelo menos um dos produtos vendidos raiz associados estiver no estado Ativo. Para registros de inventário de produto, você pode suspender um contrato de serviço quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado Ativo.

Nota: Se você não criar um pedido de retomada, o contrato de serviço será suspenso indefinidamente.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione **Suspender** .
5. Na janela Suspender contrato de serviço, insira o período de suspensão do contrato de serviço em **Data e hora de início** e. **Data e hora de término** campos.

   Nota: Se você não inserir um valor em **Data e hora de término** o contrato de serviço está suspenso indefinidamente. Você pode retomar o contrato de serviço manualmente. Para obter mais informações, consulte Retomar um contrato de serviço.

6. Adicione um motivo para uma suspensão no **Motivo da suspensão** campo.

Tradução automática

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

7. Selecione **Suspender** .
   Um pedido com a ação de suspensão é criado para esse contrato de serviço.
8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no contrato de serviço.

Resultado

Com o contrato de serviço, todas as linhas de contrato de serviço associadas e direitos também são suspensos. No entanto, o contrato de serviço permanece no estado atual. Se você especificar uma data e hora de término, um item de linha de pedido de retomada será criado como parte do mesmo pedido. Após esse período de suspensão, o contrato de serviço e todas as linhas de contrato de serviço secundário associadas e direito estarão no estado Ativo ou Rascunho novamente. Após a data de término do contrato de serviço, o contrato de serviço suspenso e todas as linhas de contrato de serviço secundário associadas e direito são movidos para o estado Expirado.

Modificar um contrato de serviço

Modifique um contrato de serviço para que você possa atualizar suas configurações existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione **Modifique todas as linhas** para modificar o contrato de serviço.
5. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes para a linha de contrato de serviço.
   Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Explorando Gestão de vendas e pedidos.

   Nota: A IU do Configurador será exibida somente se o contrato de serviço tiver uma única linha de contrato de serviço. Para várias linhas de contrato de serviço, uma cotação ou um pedido será criado com linhas de contrato no estado Rascunho ou Ativo.

6. Selecione **Atualizar**.
   Um pedido ou uma cotação será criado dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para modificar o contrato de serviço será criada. Você pode selecionar o número da cotação na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha de cotação modificados. A cotação é aprovada e o status muda para **Concluído** para criar um pedido.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, um pedido para modificar o contrato de serviço será criado. Você pode clicar no número do pedido na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha do pedido modificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no contrato de serviço.

Retomar um contrato de serviço

Retome um contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundário criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Ao retomar um contrato de serviço, você reiniciará os serviços especificados nesse contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode retomar um contrato de serviço quando pelo menos um dos produtos vendidos raiz associados estiver no estado inativo, cancelado ou suspenso. Para registros de inventário de produto, você pode retomar um contrato de serviço quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado suspenso.
Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione **Retomar** .
5. Na janela Retomar contrato de serviço, em **Data e hora de início** , insira quando quiser retomar o contrato de serviço.
6. Adicione um motivo para retomar o contrato de serviço em **Motivo da retomada** campo.
7. Selecione **Retomar** .
   Um pedido para retomar o contrato de serviço é criado.
8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no contrato de serviço.

Resultado

O contrato de serviço e todas as suas linhas de contrato secundário associadas e direitos estão de volta ao estado Ativo ou Rascunho, dependendo da data de início da respectiva entidade.

Renove um contrato de serviço

Renove um contrato de serviço no Espaço configurável do CSM antes que o contrato de serviço expire.

Antes de Iniciar

Não é possível renovar um contrato de serviço quando ele está no estado Cancelado ou não tem uma data de término.
O processamento de pedidos para contratos baseados em inventário de produtos é executado de acordo com o fluxo de execução definido pelo cliente para essas ofertas que estão sendo renovadas.

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação ou oportunidade, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione **Renove** .
   A entidade de destino é criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para renovar o contrato de serviço será criada. Você pode selecionar o número da cotação na mensagem de confirmação para revisar a cotação de renovação. Depois que a cotação é aprovada e o status é atualizado para **Concluído** um pedido é criado para processamento posterior.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, um pedido para renovar o contrato de serviço será criado. Você pode selecionar o número do pedido na mensagem de confirmação para revisar o pedido de renovação.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma oportunidade, será criada uma oportunidade para renovar o contrato de serviço. Você pode selecionar o número da oportunidade na mensagem de confirmação para revisar a oportunidade de renovação.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma oportunidade e uma cotação, a oportunidade e a cotação para renovar o contrato de serviço serão criadas. Você pode navegar até a oportunidade e cotação selecionando os números na mensagem de confirmação.
5. Depois que os itens de linha do pedido forem atendidos, defina o status como **Concluído** .
   Um novo contrato de serviço é criado.

Resultado

Um novo contrato de serviço é criado no estado Rascunho. Você pode exibir mais detalhes na lista relacionada Histórico de renovações.

Cancelar um contrato de serviço

Crie um pedido para cancelar um contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundário no Espaço configurável do CSM. Ao cancelar um contrato de serviço, você encerra os serviços especificados nesse contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode cancelar um contrato de serviço quando pelo menos um dos produtos vendidos raiz associados estiver no estado Ativo ou Suspenso. Para registros de inventário de produto, você pode cancelar um contrato de serviço quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado Ativo ou Suspenso.
Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione **Cancelar**.
   Todas as linhas de contrato de serviço e direitos associados também serão cancelados e definidos para o estado Cancelado.

Tradução automática

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

5. Na janela Cancelar contrato de serviço, em **Data e hora de início** insira a data em que o contrato de serviço será cancelado.
6. Adicione um motivo para um cancelamento no **Motivo do cancelamento** campo.
7. Selecione **Cancelar**.
   Um pedido com a ação de cancelamento é criado para esse contrato de serviço.
8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no contrato de serviço.

Resultado

Com o contrato de serviço, todas as linhas e direitos de contrato de serviço associados também são cancelados e estarão em **Cancelado** estado.

Suspender uma linha de contrato de serviço

Suspenda uma linha de contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundárias criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Ao suspender uma linha de contrato de serviço, você está suspendendo ou desabilitando os serviços e as características associados a essa linha de contrato de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de Iniciar

Você pode suspender uma linha de contrato de serviço quando o produto vendido raiz associado estiver no estado Ativo. Para registros de inventário de produto, você pode suspender uma linha de contrato de serviço quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado Ativo.

Nota: Se você não criar um pedido de retomada, a linha do contrato de serviço será suspensa indefinidamente.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Na lista relacionada Linhas do contrato de serviço, selecione a linha do contrato de serviço que você deseja suspender.
5. Selecione **Suspender** .
6. Na janela Suspender linha do contrato de serviço, insira o período de suspensão da linha do contrato de serviço em **Data e hora de início** e o. **Data e hora de término** campo.

   Nota: Se você não inserir um valor em **Data e hora de término** , a linha do contrato de serviço será suspensa. Você pode retomar manualmente o contrato de serviço usando a opção de retomada. Para obter mais informações, consulte Retomar uma linha de contrato de serviço

7. Adicione um motivo para uma suspensão no **Motivo da suspensão** campo.
8. Selecione **Suspender** .
   Um pedido com a ação Suspender é criado para essa linha de contrato de serviço.

Tradução automática

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

9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis na linha do contrato de serviço.

Resultado

Com a linha de contrato de serviço, todas as entidades associadas na hierarquia também são suspensas. Se você especificar uma data e hora de término, um item de linha de pedido de retomada será criado como parte do mesmo pedido. Após esse período de suspensão, a linha do contrato de serviço estará no estado Ativo novamente. Após a data de término do contrato de serviço, a linha de contrato de serviço suspenso e todas as linhas de contrato de serviço secundário associadas e direito são movidos para o estado Expirado.

Modifique uma linha de contrato de serviço

Modifique uma linha de contrato de serviço para que você possa atualizar suas configurações existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione uma ou mais linhas de contrato de serviço para as quais você deseja modificar as características e os itens de linha.
5. Selecione **Modificar** para modificar as linhas de contrato de serviço selecionadas.
6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes para a linha de contrato de serviço.
   Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Explorando Gestão de vendas e pedidos.

   Nota: A IU do Configurador será exibida somente se você selecionar uma única linha de contrato de serviço. Se você selecionou várias linhas de contrato de serviço, a ordem ou cotação criada será exibida.

7. Selecione **Atualizar**.
   Um pedido ou uma cotação será criado dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para modificar a linha do contrato de serviço será criada. Você pode clicar no número da cotação na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha de cotação modificados. A cotação é aprovada e o status muda para **Concluído** para criar um pedido.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, um pedido para modificar a linha do contrato de serviço será criado. Você pode clicar no número do pedido na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha do pedido modificados.

Tradução automática

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

8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis na linha do contrato de serviço.

Retomar uma linha de contrato de serviço

Crie um pedido para retomar uma linha de contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundárias no Espaço configurável do CSM. Ao retomar uma linha de contrato de serviço, você reiniciará os serviços especificados nessa linha de contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode retomar uma linha de contrato de serviço quando o produto vendido raiz associado estiver no estado inativo, cancelado ou suspenso. Para registros de inventário de produto, você pode retomar uma linha de contrato de serviço quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado suspenso.
Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione a linha de contrato de serviço que você deseja retomar.
5. Selecione **Retomar** .
6. Na janela Retomar linha do contrato de serviço, em **Data e hora de início** insira quando quiser retomar a linha do contrato de serviço.
7. Adicione um motivo para retomar a linha do contrato de serviço no **Motivo da retomada** campo.
8. Selecione **Retomar** .
   Um pedido para retomar a linha do contrato de serviço é criado.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis na linha do contrato de serviço.

Resultado

Com a linha de contrato de serviço, todas as entidades associadas na hierarquia também estão de volta ao estado Ativo ou Rascunho, dependendo da data de início da respectiva entidade.

Renovar uma linha de contrato de serviço

Renove uma linha de contrato de serviço no Espaço configurável do CSM. Você pode renovar os serviços especificados na linha de contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundário associadas e direitos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Não é possível renovar uma linha de contrato de serviço quando ela está no estado Cancelado ou não tem uma data de término.
O processamento de pedidos para linhas de contrato baseadas no inventário de produtos é executado de acordo com o fluxo de execução definido pelo cliente para essas ofertas que estão sendo renovadas.

Antes de Iniciar

Função necessária:

Tradução automática

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

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação ou oportunidade, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**.
3. Nas listas de contratos de serviço, selecione o contrato de serviço que você deseja renovar.
4. Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione a linha de contrato de serviço que você deseja retomar.
5. Selecione **Renove** .
   A entidade de destino é criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para renovar a linha do contrato de serviço será criada. Você pode selecionar o número da cotação na mensagem de confirmação para revisar a cotação de renovação. Depois que a cotação é aprovada e o status é atualizado para **Concluído** um pedido é criado para processamento posterior.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, um pedido para renovar a linha do contrato de serviço será criado. Você pode selecionar o número do pedido na mensagem de confirmação para revisar o pedido de renovação.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma oportunidade, será criada uma oportunidade para renovar o contrato de serviço. Você pode selecionar o número da oportunidade na mensagem de confirmação para revisar a oportunidade de renovação.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma oportunidade e uma cotação, a oportunidade e a cotação para renovar o contrato de serviço serão criadas. Você pode navegar até a oportunidade e cotação selecionando os números na mensagem de confirmação.
6. Depois que os itens de linha do pedido forem atendidos, defina o status como **Concluído** .
   Uma nova linha de contrato de serviço é criada.

Resultado

A nova linha de contrato de serviço é criada com a linha de contrato renovado no estado Rascunho. Você pode ver mais detalhes na lista relacionada Histórico de renovações.

Cancelar uma linha de contrato de serviço

Crie um pedido para cancelar uma linha de contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundárias no Espaço configurável do CSM. Ao cancelar uma linha de contrato de serviço, você está cancelando ou desabilitando os serviços e características associados a essa linha de contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode cancelar uma linha de contrato de serviço quando o produto vendido raiz associado estiver no estado Ativo ou Suspenso. Para registros de inventário de produto, você pode cancelar uma linha de contrato de serviço quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado Ativo ou Suspenso.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. No contrato de serviço, selecione a linha do contrato de serviço na lista relacionada Linhas do contrato de serviço que você deseja cancelar.
5. Selecione **Cancelar**.
6. Na janela Cancelar linha de contrato de serviço, em **Data e hora de início** insira a data em que a linha do contrato de serviço será desabilitada.
7. Adicione um motivo para um cancelamento no **Motivo do cancelamento** campo.
8. Selecione **Cancelar**.
   Um pedido com a ação de cancelamento é criado para essa linha de contrato de serviço.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis na linha do contrato de serviço.

Resultado

Com a linha de contrato de serviço, todas as entidades associadas na hierarquia também são canceladas e movidas para o estado Cancelado.

Venda adicional ou downsell de uma linha de contrato de serviço

Venda adicional ou descendente de uma linha de contrato de serviço no Espaço configurável do CSM. Você pode reduzir ou aumentar as quantidades dos produtos especificados na linha do contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**.
3. Nas listas de contratos de serviço, selecione o contrato de serviço que você deseja atualizar.
4. Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione uma ou mais linhas de contrato de serviço que você deseja atualizar.
5. Selecione **Venda adicional ou downsell** .
6. Na caixa de diálogo Venda agregada ou descendente, aumente ou reduza o valor em **Quantidade** campo.
7. Selecione a data de início da nova linha do contrato de serviço em **Em vigor a partir de** campo.
   A entidade de destino é criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.

Tradução automática

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

- Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para venda adicional ou downsell da linha de contrato de serviço será criada. Você pode selecionar o número da cotação na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha de cotação. A cotação é aprovada e o status muda para **Concluído** para criar um pedido.
- Se a entidade de destino selecionada for um pedido, um pedido para venda adicional ou downsell da linha de contrato de serviço será criado. Você pode selecionar o número do pedido na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha do pedido.

8. Na lista relacionada Itens de linha, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   Uma nova linha de contrato de serviço com as quantidades aumentadas ou reduzidas é criada com a Data de início como **Em vigor a partir de** data selecionada.

> **Nota:** Para venda adicional, a data de início e a data de término da linha do contrato de serviço original inalteradas. Para downsell, a data de término da linha do contrato de serviço original é atualizada para a data n-1 da data de início da nova linha do contrato de serviço.

Modificar um direito

Modifique um direito associado a uma conta para que você possa atualizar suas configurações existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.
4. Na lista relacionada Direitos, selecione o direito cujas características você deseja modificar.
5. Selecione **Modificar** .

> **Nota:** Você só pode modificar direitos associados a uma conta. Você não pode modificar direitos associados a linhas de contrato de serviço.

6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes para o direito selecionado.
   Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Explorando Gestão de vendas e pedidos.
7. Selecione **Atualizar**.
   Um pedido ou uma cotação será criado dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.

Tradução automática

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

- Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para modificar o direito será criada. Você pode clicar no número da cotação na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha de cotação modificados. A cotação é aprovada e o status muda para **Concluído** para criar um pedido.
- Se a entidade de destino selecionada for um pedido, será criada uma ordem para modificar o direito. Você pode clicar no número do pedido na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha do pedido modificados.

8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no direito.

Suspender um direito

Suspenda um direito criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Ao suspender um direito, você está suspendendo ou desabilitando os serviços e as características associados a esse direito.

Antes de Iniciar

Você pode suspender um direito quando o produto vendido raiz associado estiver no estado Ativo. Para registros de inventário de produto, você pode suspender um direito quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado Ativo.

Nota: Você só pode suspender direitos associados a uma conta. Você não pode suspender direitos associados a linhas de contrato de serviço.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.
4. Na lista relacionada Direitos, selecione o direito que você deseja suspender.
5. Selecione **Suspender** .
6. Na janela Suspender direito, insira o período de suspensão do direito em **Data e hora de início** e o. **Data e hora de término** campo.

   Nota: Se você não inserir um valor em **Data e hora de término** , O direito será suspenso Você pode retomar o direito manualmente usando a opção de retomar. Para obter mais informações, consulte Retomar um direito.

7. Adicione um motivo para uma suspensão no **Motivo da suspensão** campo.
8. Selecione **Suspender** .
   Um pedido com a ação Suspender é criado para esse direito.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no direito.

Resultado

Se você especificar uma data e hora de término, um item de linha de pedido de retomada será criado como parte do mesmo pedido. Após esse período de suspensão, o direito

Tradução automática

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

estará no estado Ativo novamente. Após a data de término do direito, o direito suspenso será movido para o estado Expirado.

Retomar um direito

Retome um direito criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Ao retomar um direito, você reiniciará os serviços e as características especificadas nesse direito.

Antes de Iniciar

Você pode retomar um direito quando o produto vendido raiz associado estiver no estado inativo, cancelado ou suspenso. Para registros de inventário de produto, você pode retomar um direito quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado suspenso.

Nota: Você só pode retomar direitos associados a uma conta. Você não pode retomar direitos associados a linhas de contrato de serviço.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.
4. Na lista relacionada Direitos, selecione o direito que você deseja retomar.
5. Selecione **Retomar** .
6. Na janela Retomar direito, em **Data e hora de início** , insira quando quiser retomar o direito.
7. Adicione um motivo para retomar o direito no **Motivo da retomada** campo.
8. Selecione **Retomar** .
   Uma ordem para retomar o direito é criada.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no direito.

Resultado

O direito está de volta no estado Ativo ou Rascunho, com base na data de início do direito.

Renovar um direito

Renove um direito no Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Não é possível renovar um direito quando ele está no estado Cancelado ou não tem uma data de término. Para obter mais informações, consulte .

O processamento de pedido para direitos baseados no inventário de produtos é executado de acordo com o fluxo de execução definido pelo cliente para essas ofertas que estão sendo renovadas.

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação ou oportunidade, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.
4. Na lista relacionada Direitos, selecione o direito que você deseja renovar.
5. Selecione **Renove** .
   A entidade de destino é criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para renovar o direito será criada. Você pode selecionar o número da cotação na mensagem de confirmação para revisar a cotação de renovação. Depois que a cotação é aprovada e o status é atualizado para **Concluído** um pedido é criado para processamento posterior.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, um pedido para renovar o direito será criado. Você pode selecionar o número do pedido na mensagem de confirmação para revisar o pedido de renovação.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma oportunidade, será criada uma oportunidade para renovar o contrato de serviço. Você pode selecionar o número da oportunidade na mensagem de confirmação para revisar a oportunidade de renovação.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma oportunidade e uma cotação, a oportunidade e a cotação para renovar o contrato de serviço serão criadas. Você pode navegar até a oportunidade e cotação selecionando os números na mensagem de confirmação.
6. Depois que os itens de linha do pedido forem atendidos, defina o status como **Concluído** .
   Um novo direito é criado.

Resultado

O novo direito é criado no estado Rascunho. Você pode ver mais detalhes na lista relacionada Histórico de renovações.

Cancelar um direito

Cancele um direito criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Ao cancelar um direito, você está cancelando ou desabilitando os serviços e características associados a esse direito.

Antes de Iniciar

Você pode cancelar um direito quando o produto vendido raiz associado estiver no estado Ativo ou Suspenso. Para registros de inventário de produto, você pode cancelar um direito quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado Ativo ou Suspenso.

Nota: Você só pode cancelar direitos associados a uma conta. Não é possível cancelar direitos associados a linhas de contrato de serviço.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.

Tradução automática

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

4. Na lista relacionada Direitos, selecione o direito que você deseja cancelar.
5. Selecione **Cancelar**.
6. Na janela Cancelar direito, em **Data e hora de início** insira a data em que o direito será desabilitado.
7. Adicione um motivo para um cancelamento no **Motivo do cancelamento** campo.
8. Selecione **Cancelar**.
   Um pedido com a ação de cancelamento é criado para esse direito.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no direito.

Resultado

O direito é cancelado permanentemente e será movido para o estado Cancelado.

Adicione linhas de contrato a um contrato de serviço

Adicione uma ou mais linhas de contrato a um contrato de serviço no Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço para adicionar mais linhas de contrato.
4. No formulário Contrato de serviço, selecione **Adicionar linha de contrato** .
   A entidade de destino é criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para criar uma nova linha de contrato de serviço será criada.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, um pedido para criar uma nova linha de contrato de serviço será criado.

   O campo Contrato existente se referirá ao contrato de serviço atual. Todos os outros campos, como Data de início do contrato, Data de término do contrato e campos de renovação do contrato, serão preenchidos automaticamente com os detalhes do contrato atual.
5. Na guia Catálogo, adicione produtos à nova cotação ou pedido criado.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar produtos a uma cotação.
6. Selecione **Enviar para aprovação** .
7. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   Na lista relacionada Linha de contrato de serviço, uma nova linha de contrato de serviço é criada e 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.

Adicione produtos cobertos usando contratos e fluxo de trabalho de direito

Produtos cobertos se referem a produtos específicos ou itens de linha de pedido que estão incluídos em um contrato de serviço. Esses itens estão vinculados ao contrato para definir o que é coberto para serviço ou manutenção. Os produtos cobertos podem ser rastreados diretamente por meio dos registros do contrato, facilitando mudanças e visibilidade do que está coberto.

Os agentes na gestão de pedidos podem selecionar os produtos a serem cobertos por um contrato quando o pedido é capturado para a oferta de contrato. Para associar manualmente um produto coberto a uma linha de contrato, consulte Adicionar produtos cobertos aos itens de linha do pedido

Você também pode modificar os produtos cobertos adicionados a uma linha de contrato. Você pode adicionar novos Produtos Cobertos a essa linha de contrato ou direito e remover os Produtos Cobertos existentes.

Adicione um produto vendido ou item-base de instalação a um contrato de serviço

Adicione os produtos vendidos ou os itens-base de instalação cobertos a contratos de serviço, linhas de contrato ou direitos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Produtos vendidos são produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou consumidor e podem ter vários contratos. Um item-base de instalação é uma instância de produto vendido que foi provisionada para uma conta ou consumidor.

Associar produtos vendidos ou itens-base de instalação a um Suporte pós-vendas a entidade ajuda a manter um controle dos produtos ou itens-base de instalação que são atendidos para um cliente nessa entidade.

Um produto vendido ou um item-base de instalação pode ser adicionado a um Suporte pós-vendas Rascunho, Ativo , Ou estados suspensos.

Nota: Se uma entidade for excluída, o produto vendido relacionado ou o item-base de instalação coberto também será excluído.

Procedimento

1. Navegue até ServiceNow AI Platform ou Espaço configurável do CSM.

Interface	Ação
Interface do ServiceNow AI Platform	Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos e direitos**.
Espaço configurável do CSM	○ Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**. ○ Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Adicione o produto vendido ou o item-base de instalação coberto a contratos de serviço, linhas de contrato , ou direitos.

Adicionar a	Procedimento
Contratos de serviços	**a.** Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**. **Nota:** Em ServiceNow AI Platform interface, selecione **Contratos de serviço** no menu de navegação. **b.** Selecione o contrato de serviço ao qual você deseja adicionar o produto vendido ou o item-base de instalação. **c.** Na lista relacionada Produtos cobertos ou Itens-base de instalação cobertos, selecione **Novo** .
Linhas do contrato de serviço	**a.** Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**. **Nota:** Em ServiceNow AI Platform interface, selecione **Contratos de serviço** no menu de navegação. **b.** Selecione o contrato de serviço que tem a linha de contrato necessária. **c.** Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione a linha de contrato à qual você deseja adicionar o produto vendido ou o item-base de instalação coberto. **d.** Na lista relacionada Produto vendido coberto ou Itens-base de instalação cobertos, selecione **Novo** . **Nota:** Quando um produto vendido ou um item-base de instalação coberto é adicionado a uma linha de contrato, ele é adicionado ' não adicionados aos direitos relacionados.
Direitos	**a.** Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**. **Nota:** Em ServiceNow AI Platform interface, selecione **Contratos de serviço** no menu de navegação. **b.** Selecione o contrato de serviço que tem a linha de contrato necessária.

Tradução automática

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

Adicionar a	Procedimento
	c. Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione a linha de contrato que tem o direito necessário. **d.** Na lista relacionada Direitos, selecione o direito ao qual você deseja adicionar o produto vendido ou o item-base de instalação. **e.** Na lista relacionada Produto vendido coberto ou Itens-base de instalação cobertos, selecione **Novo** . Você também pode navegar diretamente até o formulário Direitos da seguinte forma: **a.** Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Direitos**. **Nota:** Em ServiceNow AI Platform interface, selecione **Direitos** no menu de navegação. **b.** Selecione o direito ao qual o produto vendido ou o item-base de instalação deve ser adicionado. **c.** Na lista relacionada Produto vendido coberto ou Itens-base de instalação cobertos, selecione **Novo** .

Nota:

- Você pode adicionar um produto vendido ou um item-base de instalação ao Suporte pós-vendas entidade.
- O estado da entidade não deve ser Expirado ou Cancelado.

3. No formulário Produto vendido coberto, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de produto vendido .
4. Selecione **Enviar**.

Registre o uso no direito

Registre o consumo ou os usos feitos das quantidades totais de características alocadas para um direito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent e sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um direito passa para o estado Ativo, os registros de uso são criados. Você pode atualizar os registros de uso com base nas unidades ou quantidades usadas como e quando o cliente usa os serviços. Por exemplo, se uma característica incluir 50 visitas ao cliente, o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Total de unidades exibirá 50 e o campo Unidades usadas será atualizado após cada visita. Os gerentes podem criar e atualizar registros de uso para um direito, mas os agentes só podem atualizar o campo Unidades usadas.

Procedimento

1. Navegue até ServiceNow AI Platform ou Espaço configurável do CSM.

Interface	Ação
Interface da plataforma	Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**.
Espaço configurável do CSM	○ Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**. ○ Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Direitos**.

2. Registre o uso em um direito.

De	Faça o seguinte
Contratos de serviços	**a.** Selecione o contrato que tem o direito no qual você deseja rastrear o uso. **b.** Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione a linha de contrato que tem o direito. **c.** Na lista relacionada Direitos, selecione o direito. **d.** Na lista relacionada Usos de direito, abra o registro de uso.
Direitos	**a.** Selecione o direito no qual você deseja rastrear o uso. **b.** Na lista relacionada Usos de direito, abra o registro de uso.

3. No formulário Uso de direito, preencha **Unidades usadas** campo.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Na página Direito, selecione **Atualização** para salvar o direito.
   Se você usou o menu Contratos de serviço para registrar o uso, selecione **Atualização** para salvar a linha do contrato e, em seguida, o contrato de serviço.

Como usar o Gestão do processo Lead-to-Cash

Os gerentes de processo de vendas podem usar Gestão do processo Lead-to-Cash criar registros de processo de vendas e monitorar e rastrear processos de vendas por meio de um painel consolidado.

Tradução automática

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

Visão geral da criação e monitoramento de processos de vendas

Acesse Gestão do processo Lead-to-Cash aplicação do Espaço configurável do CSM para criar registros do processo de vendas e monitorar o processo de vendas usando o painel do processo de vendas.

- Crie um registro de processo de vendas

  Crie um registro de processo de vendas para monitorar e rastrear as atividades de vendas de uma conta de cliente.

- Navegar pelo painel do processo de vendas

  Familiarize-se com o painel do processo de vendas para que você possa navegar e usar o painel para monitorar o processo de vendas.

- Monitoramento e acompanhamento de atividades de vendas

  Monitore e rastreie as atividades de vendas de uma conta de cliente depois de criar um registro de processo de vendas.

- Criar e gerenciar check-lists de tarefas

  Crie check-lists para garantir precisão, consistência e evitar erros ao concluir tarefas e processos de rotina, como o cumprimento de pedidos.

- Adicione anexos para um registro de processo de vendas

  Anexe arquivos, documentos, imagens como planos de implementação, especificações fornecidas pelo cliente ou cotações finalizadas relacionadas a uma conta de cliente que você está monitorando com um registro de processo de vendas.

- Exiba e envie e-mails em Gestão do processo Lead-to-Cash

  Exiba e-mails consolidados de todas as entidades vinculadas físicas monitoradas em um registro de processo de vendas e componha e-mails no painel de processo de vendas.

- Vinculação, desvinculação e condições de conversão de link

  Fique ciente das condições para vincular, desvincular e vincular registros físicos ou flexíveis no mapa de nós.

- Criar tarefas de processo de negócios

  Crie tarefas de processo de negócios para rastrear tarefas diversas no nível de registro do processo de vendas.

Crie um registro de processo de vendas

Monitore e rastreie as atividades de vendas de uma conta de cliente criando um registro de processo de vendas em Gestão do processo Lead-to-Cash.

Antes de Iniciar
Função necessária: Gerente de processo de vendas [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista (☰).
3. Navegar até **Conduzir à gestão de processos de caixa** > **Registros do processo de vendas**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo registro de processo de vendas

Campo	Descrição
Descrição resumida	Um breve resumo do registro do processo de negócios usado para identificação rápida em listas e notificações.
Processo de negócios	Um processo de negócios que você deseja monitorar, como do pedido ao pagamento.
Conta	Conta do cliente para a qual você deseja monitorar as atividades de vendas.
Atribuição a	(Opcional) Pessoa responsável por gerenciar e monitorar o registro do processo de vendas.
Entidade empresarial	A entidade de vendas de nível superior que você deseja monitorar, por exemplo, Oportunidade. Cotações e pedidos relacionados a essa entidade são incluídos automaticamente no mapa de nós.

Quando você seleciona uma entidade de negócios, todas as entidades semelhantes relacionadas à conta selecionada são exibidas.

6. Selecione os registros que você deseja monitorar diretamente no registro do processo de vendas.
7. Selecione **Salve e abra** .
   Um painel que contém um mapa de nó hierárquico e uma seção de detalhes relacionada aos registros selecionados é exibido.

O que Fazer Depois

Rastreie e gerencie o processo de vendas usando o painel do processo de vendas. Para obter mais informações, consulte Navegar pelo painel do processo de vendas e Monitoramento e acompanhamento de atividades de vendas.

Navegar pelo painel do processo de vendas

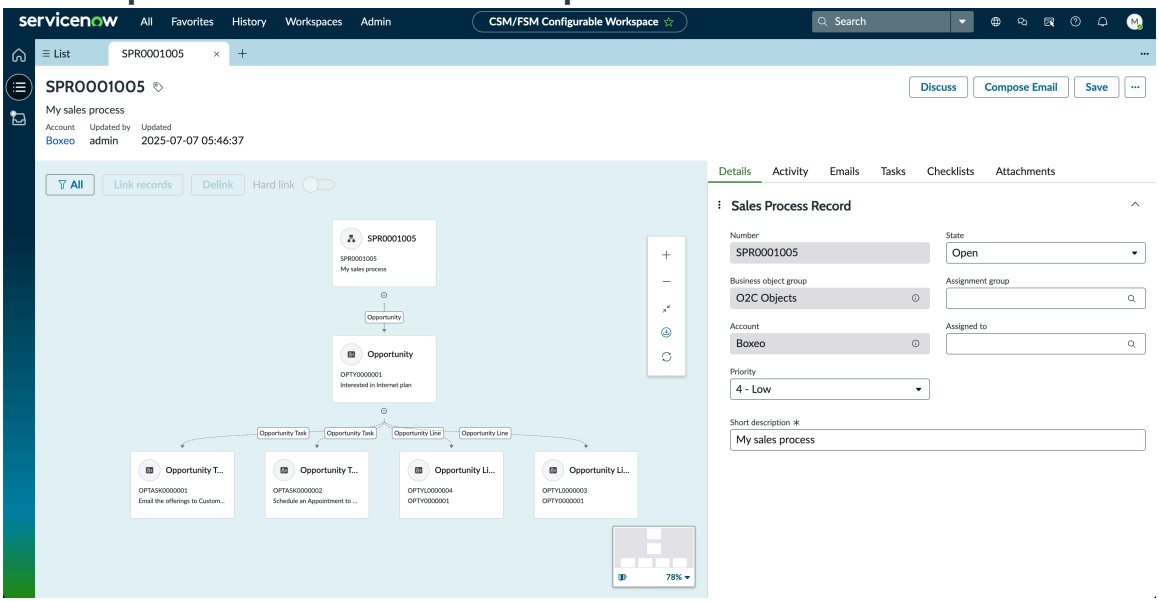
Familiarize-se com os vários elementos que compõem o painel do processo de vendas no Gestão do processo Lead-to-Cash aplicação.

O painel do processo de vendas no Gestão do processo Lead-to-Cash a aplicação oferece uma exibição consolidada das atividades de vendas entre entidades, como oportunidades, cotações e pedidos.

Tradução automática

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

Painel do processo de vendas na Gestão de processos de lead-to-Cash



Elementos do mapa de nó

O mapa de nó hierárquico representa visualmente os relacionamentos das entidades de vendas. Gerentes de processo de vendas e administradores de contrato podem gerenciar dinamicamente este mapa vinculando ou desvinculando registros, convertendo links flexíveis em links físicos para monitoramento ativo. A tabela a seguir descreve a função dos elementos do mapa de nó.

Elementos do mapa de nó

Elemento	Função
Ícone de filtro	Filtre o link por tipos para exibir os nós associados. Você pode filtrar para exibir todos os nós ou nós vinculados por hardware.
Vincular registros	Vincular mais registros de vendas ao nó selecionado. Para adicionar mais registros, selecione **Vincular registros** e, em seguida, selecione um **Entidade de negócios** Na janela pop-up Vincular registros. Selecione registros específicos que você deseja vincular e selecione **Link selecionado** .
Desvincular	Exclua o registro secundário e sua hierarquia. Para desvincular um registro, selecione um link que conecte um nó primário e seus nós secundários que você não deseja mais monitorar e selecione **Desvincular** .
Hard link	Permite converter links flexíveis em links físicos e vice-versa. Para converter um link, selecione-o e selecione **Link físico** comutador de alternância.

Por padrão, somente três níveis são exibidos no mapa de nós quando você abre um registro de processo de vendas no Espaço configurável do CSM. Os administradores podem aumentar ou diminuir o número de níveis exibidos. Para obter mais informações, consulte Personalize os níveis de mapa de nós hierárquicos para Gestão do processo Lead-to-Cash.

Somente 250 nós podem ser exibidos no mapa de nós por vez. Se você tiver mais de 250 nós, recolha alguns nós e expanda e exiba os outros nós.

Tradução automática

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

Painel de detalhes

Uma seção de detalhes consolida todos os elementos operacionais relevantes (tarefas, e-mails, check-lists e anexos) em um único painel.

Nota:

Listas relacionadas configuradas na exibição do Cabine de vendas em Next Experience A IU controla as guias exibidas para uma entidade de vendas no painel de vendas.

Tópicos relacionados

- Monitoramento e acompanhamento de atividades de vendas
- Criar e gerenciar check-lists de tarefas
- Adicione anexos para um registro de processo de vendas
- Gerencie anexos para um registro de processo de vendas
- Exiba e envie e-mails em Gestão do processo Lead-to-Cash
- Vinculação, desvinculação e condições de conversão de link
- Como usar o Barra lateral

Monitoramento e acompanhamento de atividades de vendas

Monitore e rastreie as atividades de vendas de uma conta de cliente depois de criar um registro de processo de vendas.

. **Detalhes** , **Atividade** e **Tarefas** as guias fornecem as seguintes informações quando você seleciona um nó no Gestão do processo Lead-to-Cash mapa de nós do processo de vendas:

Detalhes da entidade de vendas para uma conta

Acesse informações importantes sobre um registro de processo de vendas, como o número do registro, o estado, o agente atribuído ao registro, a conta e a prioridade, e detalhes adicionais de entidades de vendas relacionadas, como a oferta do produto, a data da cotação, as informações de preço e assim por diante, para agilizar a tomada de decisão e a resolução de problemas.

Atividades

Exiba um histórico de execução de atualizações, como mudanças de campo ou a disponibilidade de novos anexos de arquivo, permitindo que você se mantenha informado sobre o registro do processo de vendas sem precisar alternar contextos. As atividades só podem ser exibidas para um registro de processo de vendas. Filtre, pesquise e classifique atividades usando o Filtro , Pesquisa E Classificar respectivamente.

Atribuição de tarefa e status

Exiba uma lista consolidada de tarefas que fornece informações sobre registros de entidade vinculados fixos que são monitorados usando o registro do processo de vendas, incluindo tarefas do processo de negócios. As informações incluem o status da tarefa, a descrição e o agente atribuído a ela. Você também pode pesquisar e filtrar tarefas usando o ID da tarefa, a descrição resumida ou o estado por meio da caixa de pesquisa e do ícone de filtro .

Listas relacionadas configuradas na exibição do Cabine de vendas em Next Experience A IU controla as guias exibidas para uma entidade de vendas no painel de vendas. Por exemplo, você pode exibir guias como **Itens de linha para uma oportunidade** e. **Características de linha para linha de oportunidade** contendo os respectivos detalhes do registro.

Tradução automática

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

Ao acessar os dados de vendas e usar canais de comunicação integrados, como discussões na barra lateral e e-mails, você pode promover a completude e precisão do registro e oferecer suporte a processos posteriores, como execução de pedidos, reconhecimento de receita e emissão de relatórios.

Tópicos relacionados

- Criar e gerenciar check-lists de tarefas
- Adicione anexos para um registro de processo de vendas
- Exiba e envie e-mails em Gestão do processo Lead-to-Cash
- Vinculação, desvinculação e condições de conversão de link
- Como usar o Barra lateral

Criar e gerenciar check-lists de tarefas

Crie e gerencie check-lists para rastrear o andamento na conclusão de tarefas e processos de rotina ou repetitivos, como o cumprimento de pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de processo de vendas [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista .
3. Em **Gestão de processos de caixa** , selecione **Registros do processo de vendas** .
4. Selecione o registro do processo de vendas.
5. Selecione **Check-lists** guia.
6. Selecione **Adicionar item** .
7. Insira uma tarefa em **Caixa de seleção** campo.
8. Repita as etapas para adicionar mais tarefas à sua check-list.

   Para remover uma tarefa ao criar a check-list, selecione o ícone Excluir ao lado da entrada da tarefa.
9. Selecione **Save** (Salvar).
   Você pode adicionar mais tarefas à sua check-list selecionando **Editar** .
10. **Opcional:** Modifique uma check-list salva adicionando ou excluindo itens.

    a. No registro do processo de vendas no painel, selecione **Check-lists** .

    b. Selecione **Editar**.

    c. Adicionar ou excluir um item.

    - Para excluir um item, selecione o ícone Excluir ao lado da entrada da tarefa.
    - Para adicionar um item, selecione **Adicionar item** e forneça o nome da tarefa.

    d. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

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

Adicione anexos para um registro de processo de vendas

Anexe arquivos, documentos ou imagens, como planos de implementação, especificações fornecidas pelo cliente ou cotações finalizadas relacionadas a uma conta de cliente que você está monitorando com um registro de processo de vendas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de processo de vendas [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode anexar arquivos a um registro de processo de vendas. Para adicionar anexos a registros secundários, navegue até a página de registro da respectiva entidade.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista .
3. Em **Gestão de processos de caixa** , selecione **Registros do processo de vendas** .
4. Selecione o registro do processo de vendas.
5. Selecione **Anexos** guia.
6. Carregar arquivos.

> **Nota:** O tamanho máximo de arquivo padrão é de 1 GB, mas isso pode variar com base no limite de tamanho definido pelo administrador em seu ServiceNow instância.

Método	Ação
Arrastar e soltar	Arraste e solte o arquivo do seu sistema para o painel Anexos.
Selecione um arquivo do seu sistema	**a.** Selecione **Selecione o arquivo** . **b.** Na janela pop-up Procurar arquivos, selecione o arquivo. **c.** Selecione **Abrir**.

7. Selecione **Carregar**.
8. **Opcional:** Anexe mais arquivos selecionando o ícone Adicionar .

O que Fazer Depois

Baixe, renomeie ou exclua anexos. Para obter mais informações, consulte Gerencie anexos para um registro de processo de vendas.

Gerencie anexos para um registro de processo de vendas

Renomeie, baixe ou exclua arquivos, documentos ou imagens, como planos de implementação, especificações fornecidas pelo cliente ou cotações finalizadas relacionadas a uma conta de cliente que você está monitorando com um registro de processo de vendas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de processo de vendas [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista .
3. Em **Gestão de processos de caixa** , selecione **Registros do processo de vendas** .
4. Selecione o registro do processo de vendas.
5. Selecione **Anexos** guia.
6. Selecione o anexo.
7. Selecione o ícone Mais ações para a entrada do anexo.
8. Selecione a ação desejada.
   - Download
   - Excluir
   - Renomear

   Dica: Para exclusões ou downloads em massa, selecione os arquivos ou selecione **Todos os arquivos** e selecione a ação.
9. **Opcional:** Selecione um anexo para visualizá-lo.

Exiba e envie e-mails em Gestão do processo Lead-to-Cash

Exiba e-mails consolidados de todas as entidades vinculadas físicas monitoradas em um registro de processo de vendas e componha e-mails no painel de processo de vendas.

Antes de Iniciar

Por padrão, você pode compor e enviar e-mails relacionados a um registro de processo de vendas. Para compor e-mails para entidades secundárias, como uma oportunidade ou cotação, você deve ter acesso a essas entidades. Para obter mais informações, consulte Definir condições para habilitar o acesso a e-mail no Gestão do processo Lead-to-Cash.

Função necessária: Gerente de processo de vendas [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista .
3. Navegar até **Conduzir à gestão de processos de caixa** > **Registros do processo de vendas**.
4. Selecione o registro do processo de vendas.
5. Exiba e-mails de todas as entidades vinculadas ao registro do processo de vendas selecionando **E-mails** guia.
6. Escreva e envie o e-mail.
   a. Selecione **Compor e-mail** .
   b. Insira a lista de destinatários.
   c. Elabore seu e-mail.
   d. Selecione **Enviar e-mail** .

Tradução automática

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

Vinculação, desvinculação e condições de conversão de link

Várias condições podem habilitar ou desabilitar a vinculação, desvinculação e vinculação rígida ou flexível de registros em Gestão do processo Lead-to-Cash.

Diferença entre nós de link rígido e flexível

Os links podem ser alternados entre os tipos rígido e flexível com base na necessidade de monitoramento ativo.

Nós vinculados por hardware

Um link físico é uma conexão de monitoramento ativa estabelecida pelo gerente de processo de vendas. Quando um registro é vinculado, ele é rastreado ativamente e seus e-mails e tarefas são consolidados e visíveis no registro do processo de vendas. Links físicos são representados por linhas sólidas no mapa de nós.

Nós vinculados de forma flexível

Um Soft link é uma conexão passiva baseada em relacionamentos de banco de dados. Registros vinculados por software não são monitorados ativamente pelo gerente de processo de vendas e seus e-mails e tarefas não são consolidados no registro do processo de vendas. Soft Links são representados por linhas pontilhadas no mapa de nós.

Condições para vincular e desvincular registros

Vincular registros: Você pode vincular registros a todos os nós vinculados fisicamente, incluindo os registros que são convertidos de links flexíveis em links físicos.

Desvinculação de registros: Você pode desvincular somente registros vinculados fixos e eles devem atender a uma das seguintes condições:

- O nó de destino foi adicionado usando o fluxo Vincular registros
- O nó de destino é uma entidade de nível superior

Condições para converter tipos de link

Links físicos não podem ser convertidos em links flexíveis se atenderem às seguintes condições:

- O nó de destino foi adicionado usando o fluxo de registro de link.
- O nó de destino tem nós secundários vinculados fixos imediatos, mas apenas um nó de origem vinculado.

Os links flexíveis poderão ser convertidos em links físicos somente se o nó de origem tiver pelo menos um registro vinculado.

Criar tarefas de processo de negócios

Rastreie tarefas para registros de processo de vendas em Gestão do processo Lead-to-Cash como o fechamento de todas as oportunidades vinculadas ou a geração de pedidos.

Antes de Iniciar
Função necessária: Gerente de processo de vendas [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista .
3. Navegar até **Conduzir à gestão de processos de caixa** > **Tarefas do processo de negócios**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de processo de negócios

Campo	Descrição
Número	ID exclusivo do registro da tarefa do processo de negócios.
Registro do processo de negócios	O registro do processo de vendas.
Primário	(Opcional) Registro primário do objeto selecionado. Nesse caso, outra tarefa de processo de negócios.
Prioridade	A ordem na qual a tarefa deve ser tratada. As opções disponíveis são: ◦ 1 - Crítico(a) ◦ 2 - Alta ◦ 3 - Moderado(a) ◦ 4 - Baixa ◦ 5 - Planejamento
Estado	Estado do registro da tarefa. As opções disponíveis são: ◦ Aberto ◦ Trabalho em andamento ◦ Encerrado concluído ◦ Encerrado incompleto ◦ Encerrado ignorado
Grupo de atribuição	Grupo de usuários a ser atribuído à tarefa.
Atribuição a	O gerente do processo de vendas a ser atribuído à tarefa.
Descrição resumida	(Opcional) Uma breve descrição resumindo a tarefa.
Anotações de trabalho	(Opcional) Registra atividades de usuários internos.

6. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Monitore a tarefa do processo de negócios no painel do processo de vendas. Para obter mais informações, consulte Monitoramento e acompanhamento de atividades de vendas.

Como usar o Sequências de interações com o cliente

Os representantes de vendas exibem e trabalham em tarefas de sequência atribuídas a eles usando Sequências de interações com o cliente 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.

Visão geral do uso Sequências de interações com o cliente

Acesse Sequências de interações com o cliente aplicativo do Espaço configurável do CSM para exibir suas tarefas de sequência e concluir as atividades predefinidas listadas nela.

Exibir tarefas de sequência

Exiba tarefas de sequência atribuídas a você no Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: Visualizador de sequência [sn_crm_sequence.viewer]

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista .
3. Navegar até **Sequências** > **Minhas tarefas de sequência**.
4. Exiba suas tarefas de sequência em andamento selecionando **Minhas tarefas de sequência ativa** .
   A tabela a seguir descreve os detalhes exibidos na exibição de lista.

Exibição da lista de Tarefas da Minha sequência

Coluna	Descrição
Número	ID do registro da tarefa de sequência.
Registro de entidade de sequência	Registro da entidade de vendas que acionou a sequência. Por exemplo, Lead.
Sequência	Sequência que criou o registro de tarefa de sequência.
Descrição	Descrição da sequência.
Estado	Estado atual da tarefa de sequência. As opções disponíveis são: ○ Trabalho em andamento ○ Concluído
Prioridade	Prioridade da tarefa de sequência.
Prazo	Data em que a tarefa de sequência deve ser concluída.
Adicionado em	Carimbo de data/hora em que a tarefa de sequência foi criada.

5. Para exibir as etapas de sequência de um registro, selecione-o.

O que Fazer Depois

Interaja com seus clientes em potencial seguindo as atividades nas etapas de sequência. Para obter mais informações, consulte Concluir tarefas predefinidas de engajamento do cliente.

Concluir tarefas predefinidas de engajamento do cliente

Execute etapas de sequência predefinidas em suas tarefas de sequência no Espaço configurável do CSM para interagir com seus clientes em potencial.

Antes de Iniciar

Função necessária: Visualizador de sequência [sn_crm_sequence.viewer]

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista .
3. Navegar até **Sequências** > **Minhas tarefas de sequência**.
4. Selecione um registro de tarefa de sequência.
5. Quando o registro for aberto, selecione **Etapas de sequência** guia.
   O painel de navegação lista as atividades ou etapas que você precisa concluir. Os detalhes e as ações da atividade são exibidos na área de trabalho.
6. Depois de concluir uma atividade, selecione uma opção apropriada para passar para a próxima atividade.
   A sequência é marcada como concluída quando você conclui todas as atividades na tarefa de sequência.

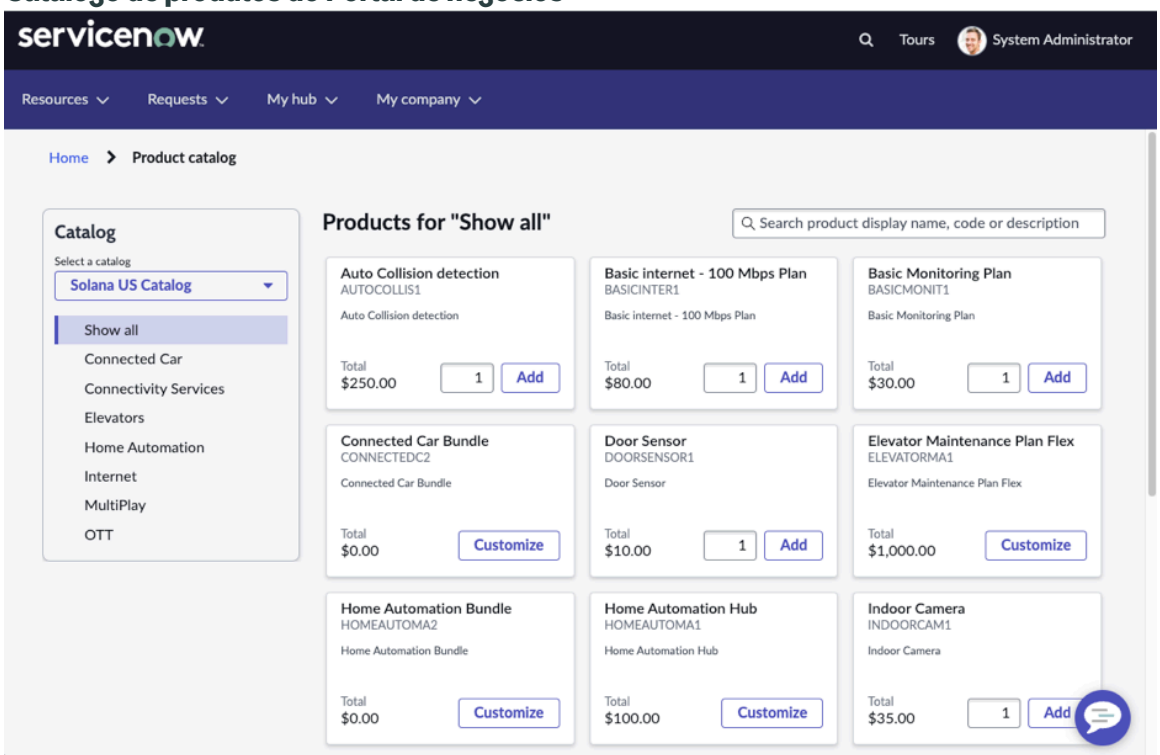
Autoatendimento do cliente usando o Portal de negócios

Os clientes podem usar o Portal de negócios para pesquisar catálogos de produtos, criar pedidos de produtos, criar e exibir casos de pedido no Gestão de pedidos.

Criação de pedidos usando o Portal de negócios

O Portal de negócios usa o catálogo de produtos para permitir que os clientes pesquisem e configurem produtos. Os clientes também podem criar pedidos e enviá-los para execução.

Catálogo de produtos do Portal de negócios



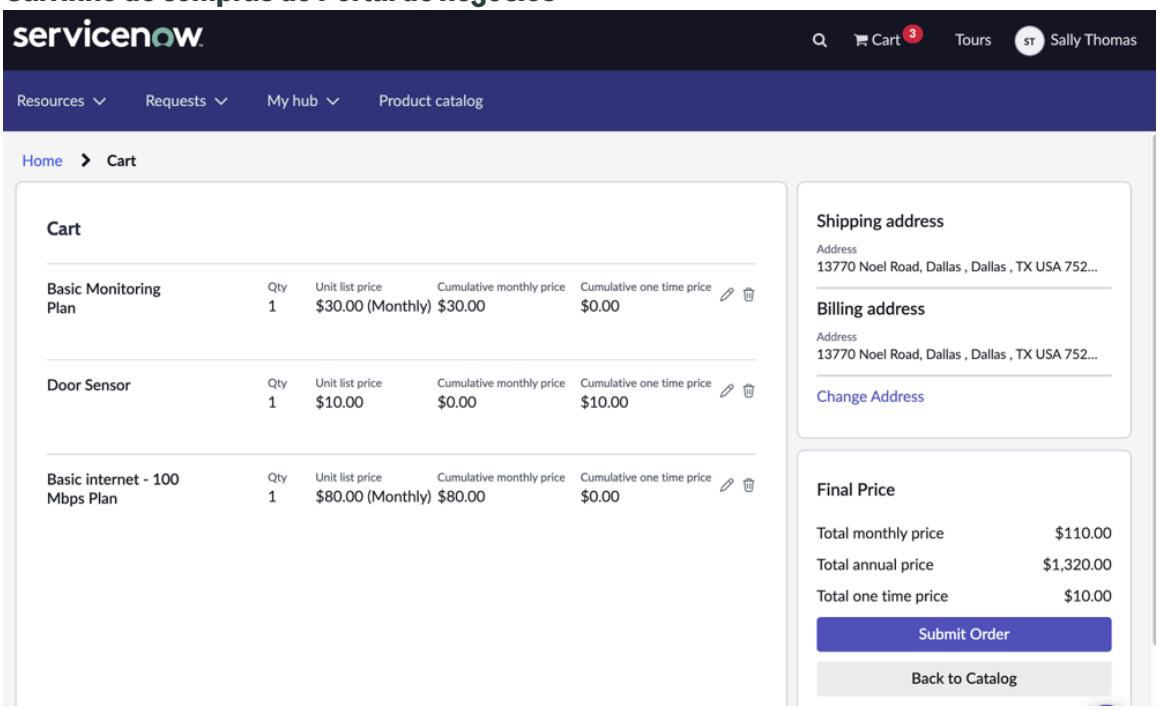
Exibição de produtos no carrinho de compras no Portal de negócios

Os clientes podem exibir produtos no carrinho de compras usando o Portal de negócios. Os clientes também enviam pedidos para iniciar o processo de execução.

Tradução automática

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

Carrinho de compras do Portal de negócios



Criação e exibição de casos de pedido

Os clientes podem criar e exibir casos de pedido para pedidos ou itens de linha de pedido usando o Portal de negócios.

Acesse o Portal de negócios

Os clientes podem acessar o Portal de negócios de sua instância para procurar produtos e criar pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer

Procedimento

1. Vá para sua instância e selecione o URL.
2. Edite o URL da instância e anexe **/business_portal** depois do com.
   Os Portais de negócios são abertos.

Crie pedidos no Portal de negócios

PESQUISE produtos em um catálogo de produtos e crie pedidos no Gestão de pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer

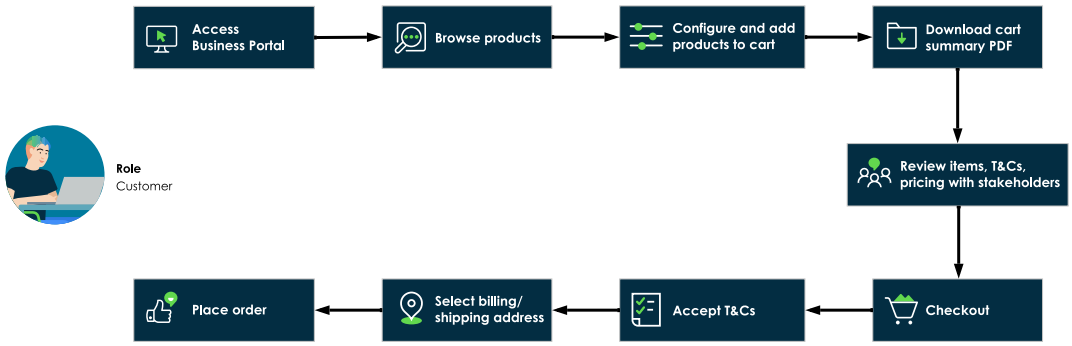
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ilustração a seguir descreve o processo para criar pedidos do Portal 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.

Processo de finalização da compra de pedido de autoatendimento



Procedimento

1. Faça login no Portal de negócios.
2. Navegue no catálogo de produtos, selecione produtos e adicione-os ao carrinho.

   a. Selecione **Catálogo de produtos** .
   Se você for um contato de uma conta com um acordo de vendas ativo, somente os produtos listados no acordo de vendas serão exibidos.

   b. PESQUISE os produtos no catálogo.

   c. Se um produto que você deseja solicitar tiver personalizações disponíveis, selecione **Personalizar** e selecione as opções de produto.

   d. Selecione **Adicionar** para adicionar produtos ao carrinho.

3. Revise o conteúdo do carrinho.

   a. Selecione o ícone Carrinho .
   As informações listadas na tabela a seguir são exibidas.

Meus campos do carrinho

Campo	Descrição
Número	ID exclusivo do carrinho.
Estado	Estado do carrinho.
Criação em	Carimbo de data/hora de criação do carrinho.
Qtd	Quantidade do produto.
Preço unitário na lista	Preço de um único item.
Preço mensal cumulativo	Custo total de um produto e seus itens secundários, se houver, ao longo de um mês.
Preço único cumulativo	Preço único do produto e de seus itens secundários, se houver.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se você precisar modificar a quantidade ou personalização de um produto no carrinho, selecione o ícone Editar e modifique os detalhes.

c. Se você quiser excluir um item, selecione o ícone Excluir .

4. **Opcional:** Adicione instruções para o seu pedido no **Instruções** campo.
5. **Opcional:** Salve uma cópia do seu carrinho no formato PDF selecionando **Download** .
   O nome do arquivo padrão contém o ID do carrinho. O conteúdo e o formato do PDF são baseados no modelo de documento Modelo de demonstração do carrinho de vendas.
6. Check-out.

a. Selecione **Check-out** .

b. Na página Termos e condições, marque a caixa de seleção de confirmação depois de ler os termos e condições do vendedor e selecione **Continuar** .
Os termos e condições são obtidos do modelo de documento padrão Termos e condições do carrinho de vendas.

c. Na página Detalhes de envio, revise os endereços de envio e de faturamento e modifique-os, se necessário, selecionando o ícone Editar .

Nota: O endereço especificado durante o check-out é usado somente para esse pedido. Seu endereço armazenado não muda no sistema do vendedor.

d. Selecione **Continuar**.

e. Verifique os detalhes na página Revisar e selecione **Enviar** .

Resultado

O pedido é criado e você é redirecionado para a página de detalhes do pedido. Você pode exibir os detalhes da sua conta, o valor do pedido, as linhas do pedido e assim por diante.

Tópicos relacionados

Exiba um pedido no Portal de negócios

Modifique os termos e condições do carrinho de vendas

Exiba um pedido no Portal de negócios

Os clientes podem exibir seus pedidos usando o Portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer

Procedimento

1. Faça login no Portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitações** > **Exibir solicitação enviada** > **Exibir pedidos**.
   A janela Ordem de exibição tem os seguintes controles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 pesquisar pedidos - Use a opção de pesquisa.
- Para classificar e filtrar ordens - Use o filtro.
- Para exportar como PDF, Excel ou CSV, use o ícone Ação ⋯.
- Para abrir e solicitar - selecione o número do pedido.
- Para navegar de volta para a janela principal, use as trilhas.

Tópicos relacionados

Crie pedidos no Portal de negócios

Solicitar atualizações para um ou mais pedidos

Solicite mudanças na data esperada de execução do pedido e no local de envio de um ou mais pedidos ou para chamar a atenção para um problema criando um caso de pedido no Portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer

Procedimento

1. Faça login no Portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitações** > **Enviar Solicitação** > **Enviar um caso** > **Enviar um caso de pedido**.
3. Criar um novo caso de pedido.
   a. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo caso de pedido

Campo	Descrição
Conta	A conta para a qual você está criando o caso.
Contato	O nome do contato do cliente para este caso.
Escopo da solicitação	Esta opção deve ser definida como **Detalhes do cabeçalho do pedido, vários pedidos** para criar um caso para um ou mais pedidos.
Prioridade	As prioridades atribuídas disponíveis são: ▪ 1 - Crítico(a) ▪ 2 - Alta ▪ 3 - Moderado(a) ▪ 4 - Baixo (padrão)
Descrição resumida	Breve descrição opcional.

   b. Selecione **Avançar**.
   Um caso de pedido é criado com seu estado como Rascunho.
4. Selecione os pedidos que você deseja adicionar ao caso de pedido.

Tradução automática

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

a. No formulário Adicionar e especificar mudanças na página Caso do pedido, selecione **Adicionar** .

b. Na janela Adicionar pedidos ao caso, selecione um ou mais pedidos e selecione **Adicionar** .
As linhas de caso de pedido são criadas correspondentes aos registros de pedido.

c. Selecione as linhas de caso de pedido que você deseja editar e selecione **Editar** .

Selecione uma única linha de caso de pedido para fazer mudanças específicas em um pedido específico. Selecione Várias linhas de caso de pedido para fazer as mesmas mudanças em todos os pedidos.

Nota:

Se você não quiser mais fazer mudanças em um item de linha de caso de pedido, selecione-o e selecione o botão suspenso ao lado de **Editar** e selecione **Excluir** para removê-lo da lista de itens a serem modificados.

d. Modifique um ou todos os valores na caixa de diálogo Editar item.

Campo	Descrição
Data esperada solicitada	A data em que você deseja que seu pedido seja atendido.
Localização do envio solicitado	O local para o qual você deseja que seu pedido seja enviado.

e. Selecione **Atualizar**.

f. Selecione **Próximo** No formulário Adicionar e especificar mudanças.

5. Verifique as mudanças solicitadas e envie o caso de pedido na página Revisar e enviar.

- Se você precisar fazer mais mudanças, navegue até a página necessária na seção Atividades e repita o processo de modificação.
- Se as mudanças forem precisas, selecione **Enviar** .

Resultado

O caso de pedido é criado com as linhas de caso de pedido correspondentes aos pedidos que você atualizou e o estado do caso de pedido muda para Novo.

Solicitar atualizações para itens em um único pedido

Solicite mudanças para a data de execução do pedido esperada, local de envio ou quantidade de itens específicos em um pedido criando um caso de pedido no Portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer

Procedimento

1. Faça login no Portal de negócios.

2. Selecionar **Solicitações** > **Enviar Solicitação** > **Enviar um caso** > **Enviar um caso de pedido**.

3. Criar um novo caso de pedido.

Tradução automática

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

a. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo caso de pedido

Campo	Descrição
Conta	A conta para a qual você está criando o caso.
Contato	O nome do contato do cliente para este caso.
Escopo da solicitação	Esta opção deve ser definida como **Linhas de pedido específicas, pedido único** para criar um caso para itens de linha de pedido específicos em um único pedido.
Número do pedido	A ordem para a qual você deseja criar o caso.
Prioridade	As prioridades atribuídas disponíveis são: ▪ 1 - Crítico(a) ▪ 2 - Alta ▪ 3 - Moderado(a) ▪ 4 - Baixo (padrão)
Descrição resumida	Breve descrição opcional.

b. Selecione **Avançar**.
Um caso de pedido é criado com seu estado como Rascunho.

4. Selecione itens de pedido específicos que você deseja adicionar ao caso de pedido.

a. Selecione **Adicionar** No formulário Adicionar e especificar mudanças na página Caso do pedido.

b. Na janela Adicionar itens de linha de pedidos ao caso, selecione os itens de pedido para os quais você deseja criar um caso e selecione **Adicionar** .
As linhas de caso de pedido são criadas correspondentes aos itens de pedido selecionados.

c. Selecione as linhas de caso de pedido que você deseja editar e selecione **Editar** .

Se você não quiser mais fazer mudanças em um item de linha de caso de pedido, selecione-o e selecione o botão suspenso ao lado de **Editar** e selecione **Excluir** para removê-lo da lista de itens a serem modificados.

d. Modifique um ou mais valores na caixa de diálogo Editar item.

Campo	Descrição
Data esperada solicitada	A data em que você deseja que seu pedido seja atendido.
Localização do envio solicitado	O local para o qual você deseja que seu pedido seja enviado.
Quantidade solicitada	A quantidade do item que você deseja comprar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Selecione **Atualizar**.

f. Selecione **Próximo** No formulário Adicionar e especificar mudanças.

5. Verifique as mudanças solicitadas e envie o caso de pedido na página Revisar e enviar.
   - Se você precisar fazer mais mudanças, navegue até a página necessária na seção Atividades e repita o processo de modificação.
   - Se as mudanças forem precisas, selecione **Enviar** .

Resultado

O caso do pedido é criado com os itens de linha do caso do pedido correspondentes aos itens de linha do pedido que você atualizou e o estado do caso do pedido muda para Novo.

Exibir detalhes do caso do pedido

Exiba a lista de casos de pedido e seu estado no Portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer

Procedimento

1. Faça login no Portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitações** > **Exibir solicitações enviadas** > **Exibir casos e tarefas**.
3. Selecione **Meus casos de pedido** No menu Categorias para exibir casos de pedido.
4. Selecione um caso para exibir seu estado e outros detalhes.

estados do caso do pedido

Estado	Descrição
Novo(a)	Um novo caso de pedido enviado.
Rascunho	O caso do pedido que ainda não foi enviado. As linhas de caso de pedido no estado Rascunho ainda podem ser modificadas.
Trabalho em andamento	O caso do pedido está sendo tratado pelo agente de vendas.

Usando a Gestão de relacionamento com parceiros

Instale o. Gestão do relacionamento com parceiros Plug-in (com.snc.partner_relationship_management) para permitir que administradores e parceiros de canal usem o Portal de parceiros de autoatendimento.

Como gerente de relacionamento de parceiro empresarial ou parceiro de canal, você pode usar o Portal de parceiros para executar qualquer uma das tarefas a seguir.

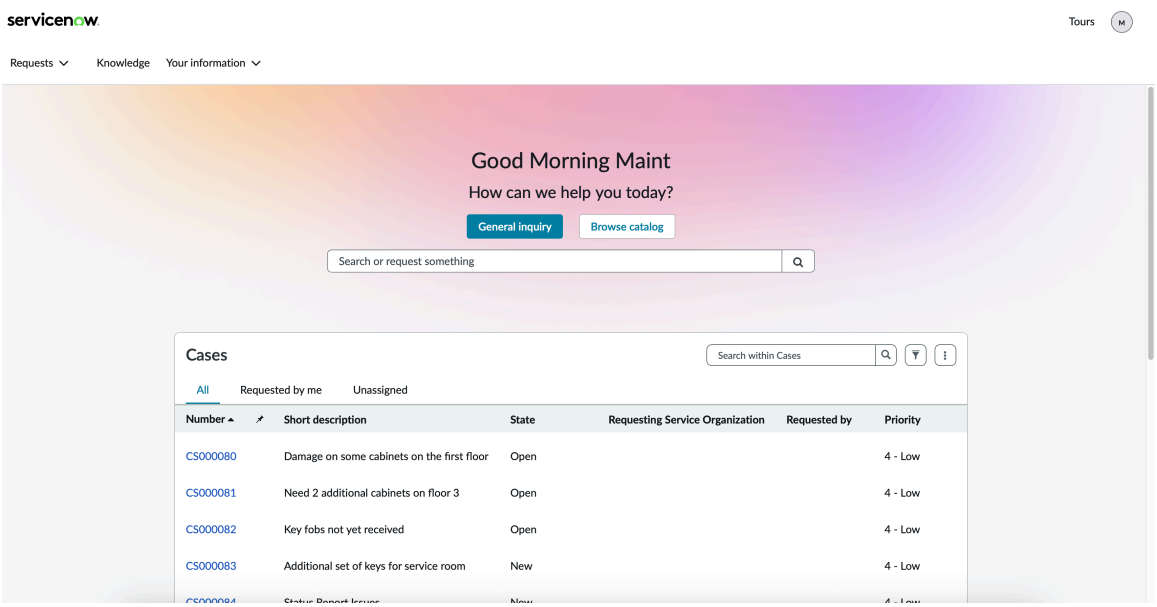
- Obtenha uma exibição de 360 graus do Portal de parceiros.
- Adicionar e gerenciar membros da equipe.

Tradução automática

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

- Envie uma consulta para se conectar à empresa.
- Acesse artigos da base de conhecimento e interaja com a comunidade.

Portal de parceiros



No Portal do parceiro, você pode usar e acessar os seguintes recursos.

Página inicial do Portal do parceiro para usuários conectados

Tarefa	Descrição
Solicitações	Os parceiros de canal podem executar as seguintes ações por meio do **Solicitações** cabeçalho. • Exibir e rastrear solicitações. • Levante uma consulta e entre em contato com a empresa. • Registre membros externos da equipe em uma organização parceira. • Mova membros da equipe em diferentes organizações parceiras. • Exiba todos os catálogos relacionados ao serviço disponíveis para a persona conectada. Para saber mais sobre como registrar um caso, consulte Gere uma consulta no Portal de parceiros. Para saber mais sobre como registrar membros da equipe, consulte Registre um membro no Portal do parceiro.
Conhecimento	Selecione **Conhecimento** no cabeçalho para exibir a página kb_home.

Tradução automática

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

Página inicial do Portal do parceiro para usuários conectados

Tarefa	Descrição
	Você pode pesquisar a base de conhecimento ou exibir uma lista de artigos da base de conhecimento com melhor classificação ou mais exibidos.
Suas informações	Exiba uma lista de todos os parceiros de canal.
Consulta geral	Levante preocupações ou consultas com a empresa. Para saber mais sobre consulta geral, consulte Gere uma consulta no Portal de parceiros.
Navegar no catálogo	Lista de todos os formulários de catálogo.
Casos	Fornece acesso a todos os casos e links rápidos para casos em aberto que exigem ação.
Links rápidos	Lista de links que podem ser configurados pelo usuário.
Tours	Exiba um tour para obter orientação adicional sobre como o Portal de parceiros funciona. Seu administrador determina se os tours aparecem nas páginas.
Menu do perfil	Selecione sua imagem de perfil para exibir seu perfil ou fazer logout do Portal de parceiros.
Pesquisar	PESQUISE artigos de suporte e outras solicitações. Insira uma palavra ou termo de pesquisa e selecione **Pesquisa** para exibir os resultados.
Artigos mais populares	Exiba uma lista dos artigos mais exibidos na comunidade.

Tópicos relacionados

Gere uma consulta no Portal de parceiros

Registre um membro no Portal do parceiro

Gere uma consulta no Portal de parceiros

Levante uma consulta ou preocupação com a empresa no Portal do parceiro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prm.enterprise_partner_rel_manager, sn_prm.external_partner_manager ou sn_prm.external_partner_ associate

Procedimento

1. Navegue até o Portal do parceiro.
2. No cabeçalho do portal, selecione **Minhas solicitações** .

Tradução automática

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

3. No menu suspenso, selecione **Envie uma solicitação** .
4. Selecione **Consulta geral** .
5. No formulário, preencha os campos.
   Para saber mais sobre os campos no formulário de consulta e suas descrições, consulte Formulário de Consulta Geral.
6. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Usando a Gestão de relacionamento com parceiros

Registre um membro no Portal do parceiro

Registre um membro no Portal do parceiro

Registre um novo membro parceiro ou transfira a equipe existente em uma organização parceira.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prm.enterprise_partner_rel_manager, sn_prm.external_partner_manager, sn_prm.enterprise_partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua a cada membro da equipe determinadas responsabilidades e acessos para executar operações e tarefas diárias.

Procedimento

1. Navegue até o Portal do parceiro.
2. No cabeçalho do portal, selecione **Minhas solicitações** .
3. No menu suspenso, selecione **Envie uma solicitação** .
4. Selecione **Registrar membro** .
5. No formulário, preencha os campos.
   Para saber mais sobre os campos no formulário de registro de membro e suas descrições, consulte Formulário de registro de membro.
6. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Usando a Gestão de relacionamento com parceiros

Gere uma consulta no Portal de parceiros

Now Assist para Gestão de vendas e pedidos(SOM)

Use ServiceNow® Now Assist para Gestão de vendas e pedidos(SOM) Recursos de IA da plataforma de aplicações para fornecer informações baseadas em IA e automação para gerar processos de pedidos e vendas mais rápidos e inteligentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:

- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

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

Limitações de IA

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

Processamento de dados

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

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta de dados futura a qualquer momento, conforme descrito em Now Assist Página de recusa .

Use fluxos de trabalho do agentic em Now Assist para Gestão de vendas e pedidos(SOM)

Use Now Assist para Gestão de vendas e pedidos(SOM) Coleção de agentes com IA para concluir tarefas de forma autônoma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fluxo de trabalho do agente Ajude a nutrir novos leads funciona com uma equipe de agentes de IA para ajudar você a gerenciar o ciclo de vida dos leads, independentemente ou sob supervisão.

Pré-requisitos para usar um fluxo de trabalho do agentic

Os pré-requisitos para usar um fluxo de trabalho do agentic são os seguintes:

- Certifique-se de que Now Assist o painel está ativado.
- Configure a programação de trabalho para agentes de vendas:
  - Navegar até **Tudo** > **Agenda do agente** > **Programação de trabalho**.
  - Crie uma programação de trabalho para agentes de vendas.
- Duplique o fluxo de trabalho do agentic e ative os gatilhos.

Fluxo de trabalho do agentic disponível para coleção de agentes com IA

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Ajude a cultivar novos leads	• Descreve as etapas necessárias para envolver o lead com o agente de vendas. • Envia e-mails de contato inicial e acompanhamento. • Recupera e-mails, classifica a intenção e a roteia para o agente de vendas certo para executar uma ação. • Reprograma, reprograma ou exclui os compromissos com base na disponibilidade do agente de vendas. • Gerencia os leads que desejam recusar ou estão desinteressados.	• Agente de IA de extensão do lead • Agente de IA de e-mail de entrada • Agente de IA da gestão de compromissos • Agente de IA de desinteresse do lead

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Por padrão, todo o fluxo de trabalho do agente e os registros do agente com IA são somente leitura.

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, você deve primeiro duplique o caso de uso e prossiga com as seguintes etapas:

- Ative o fluxo de trabalho do agentic.
- Ative todos os agentes no fluxo de trabalho do agente.
- Ative o gatilho para invocar o fluxo de trabalho do agentic automaticamente. Os gatilhos para cada fluxo de trabalho do agente devem ser exclusivos. Se você preferir invocá-lo manualmente, ativar o gatilho não será necessário.
- Para obter informações sobre modelos de linguagem grandes (LLMs) para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente, consulte Selecione o LLM para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente .

Ajude a cultivar o fluxo de trabalho do agente de novos leads

Use o fluxo de trabalho do agente Ajude a cultivar novos leads para processar todo o processo de registro de lead.

Ajude a cultivar a visão geral do fluxo de trabalho do agente de novos leads

Você pode usar o fluxo de trabalho do agente Ajude a cultivar novos leads para:

- Interaja proativamente com os leads iniciais
- Agende um compromisso ou demonstração para obter o lead mais próximo da qualificação
- Identificar recusas e desinteresse pela desqualificação de leads

Para modificar o fluxo de trabalho do agente Ajude a cultivar novos leads duplicá-lo e ajuste as configurações de acordo com seus requisitos. Você pode ativar o modelo de fluxo de trabalho do agentic ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o. Now Assist painel.

Importante: Ao modificar um fluxo de trabalho do agente, agente de IA ou ferramenta, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.

Ajude a cultivar novos casos de uso de leads

Para acessar o caso de uso:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Casos de uso**.
2. Selecione **Ajude a cultivar novos leads** .

Ajude a cultivar novos agentes de IA de leads

A tabela a seguir lista os agentes de IA Ajude a cultivar novos leads.

Importante: Na tela Definir disponibilidade para o agente de IA, certifique-se de que **Status** O campo está habilitado para ativar o agente de IA.

Tradução automática

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

Agentes de IA e suas funções no caso de uso Ajude a cultivar novos leads

Agente de IA	Função de agente de IA
Agente de IA de extensão do lead	Inicia o fluxo de divulgação e acompanhamento. Este fluxo oferece suporte aos agentes de vendas enviando os e-mails de contato inicial e acompanhamento.
Agente de IA de desinteresse do lead	Processa a desqualificação do lead e as solicitações de recusa.
Agente de IA de e-mail de entrada	Inicia o fluxo do manipulador de resposta de entrada. Este fluxo oferece suporte aos agentes de vendas recuperando e analisando os registros de e-mail mais recentes. Com base em sua análise, recomenda as ações necessárias para avançar com o lead.
Agente de IA da gestão de compromissos	Ajuda a gerenciar compromissos para registros de lead. O agente é capaz de criar, atualizar ou cancelar compromissos com base na disponibilidade do responsável pelo lead.

Funções necessárias para criar um fluxo de trabalho do agente

As funções necessárias para ativar e acessar o fluxo de trabalho são as seguintes.

Funções e responsabilidades

Funções	Responsabilidades
Administrador de IA de vendas	• Configure o fluxo de trabalho do agentic. • Altere as configurações de IA. • Crie e gerencie novos fluxos de trabalho e agentes de IA.
Usuário de IA de vendas	Interaja com IA usando Now Assist painel.

Ativando o fluxo de trabalho do agentic

. ctive o fluxo de trabalho do agentic :

1. Navegue até o fluxo de trabalho do agente Ajude a cultivar novos leads e duplique-o. O fluxo de trabalho também duplica todos os gatilhos associados a esse fluxo de trabalho do agente.
2. Navegue até o fluxo de trabalho duplicado e ative o gatilho (O registro de lead é criado ou atualizado) .

Nota: Você pode ativar os gatilhos associados ao fluxo 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.

Ativar gatilhos externos

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Ações de entrada**. Há 2 ações de entrada que devem ser ativadas:
   - Ative o. **Acionar fluxo de trabalho do agente para lead** ação de entrada.
   - Ative o. **Acionar fluxo de trabalho do agente para tarefa de lead** ação de entrada.
2. Navegue até o script SalesAIAgentsConstants e Altere o valor da propriedade HELP_NURTURE_NEW_LEAD_FLOW_id para o sys id de fluxo de trabalho do agentic duplicado .

Cultivar um lead

Para nutrir um lead, execute as seguintes etapas:

1. Revise as informações na tela Descrever e conectar, faça as atualizações necessárias para garantir que o caso de uso se adapte aos seus requisitos e selecione **Salve e continue** .
2. Na tela Definir gatilho, ative os gatilhos que se adaptam aos seus requisitos ou crie seus próprios gatilhos e selecione **Salve e continue** .
3. Na tela Selecionar exibição, execute as seguintes etapas:
   a. Selecione onde você deseja que a saída do caso de uso seja exibida.
   b. Use a seta ao lado dele para adicionar funções que podem acessar o caso de uso.

      Nota: Sales_agent é a função padrão para o caso de uso.

   c. Selecione **Salve e teste** .

O agente executa o teste em Estúdio de agentes de IA para o caso de uso.

Em Now Assist, o agente recebe uma notificação assim que a interação é gerada, o que permite que ele siga as instruções na tela e conclua a tarefa. Para obter mais informações, consulte Solicite os recursos de IA generativa em Customer Service Management Customer Service Management usando Now Assist painel .

Estendendo Gestão de pedidos com ServiceNow aplicações e integrações

Você pode usar vários ServiceNow armazene aplicações e integrações para estender ainda mais os recursos do Gestão de pedidos.

Aplicações e integrações para estender Gestão de pedidos

Aplicação ou integração	Descrição
Gestão de pedidos da ponte de serviços para provedores	Permita que os provedores de serviço e seus clientes usem Gestão de pedidos Para fazer e atender pedidos complexos, incluindo determinados tipos de pedidos MACD, sobre Central de controle 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.

Aplicações e integrações para estender Gestão de pedidos

Aplicação ou integração	Descrição
Integração da Gestão de pedidos com a Gestão de serviços de campo	Crie solicitações de ordem de serviço de campo automaticamente com Gestão de pedidos, e rastreie-os no Gestão de serviços de campo.
Integração da Gestão de pedidos com a Gestão de portfólio de serviços	Fornecer supervisão do projeto de pedidos complexos e de longa execução e tarefas de pedido em Gestão de pedidos, e gerenciá-los no Gestão de portfólio de serviços.

Gestão de pedidos para provedores com ponte de serviços

. Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores a aplicação permite que os provedores de serviço usem Gestão de pedidos para criar ofertas de produtos e especificações de serviço Central de controle de serviços os consumidores podem solicitar dos catálogos de serviço em seus ServiceNow instâncias. Os agentes e executantes de pedido podem concluir os pedidos e solicitações na instância do provedor.

Gestão de pedidos para provedores com ponte de serviços

. Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores a aplicação oferece suporte ao pedido de vendas e ao processo de execução Central de controle de serviços. Ofertas de produtos publicadas e especificações de serviço geram produtores de registro remoto (RRPs). Esses produtores de registro remoto criam os itens do catálogo remoto que seus consumidores podem solicitar do Portal de serviços em sua instância.

O fluxo de trabalho para gerar esses produtores de registro remoto envolve estas etapas básicas:

- O administrador ou gerente do catálogo de produtos cria as ofertas de produto e as especificações de serviço em uma instância do provedor, especificando o canal de distribuição como Ponte de serviços e indicando que as ofertas de produto são itens comercializáveis. Quando as ofertas e as especificações de serviço são publicadas, os produtores de registro remoto (RRPs) são gerados automaticamente para criar os itens do catálogo remoto.
- O administrador do Service Bridge associa critérios do consumidor aos produtores de registro remoto.
- O administrador do Service Bridge revisa e ativa os produtores de registro remoto na instância do provedor. Esses produtores de registro remoto publicam os itens do catálogo remoto no catálogo de serviços em uma instância do consumidor.
- Os consumidores solicitam serviços usando os itens do catálogo remoto no portal de serviços em sua instância do consumidor. As solicitações criam automaticamente uma tarefa do provedor para atender às solicitações na instância do provedor.
- Na instância do provedor, o pedido e as linhas de pedido são criadas para que os gerentes de pedido aprovem e os agentes atendam.
- Na instância do consumidor, os consumidores recebem atualizações sobre o estado do pedido e comentários da anotação de trabalho dos agentes de pedido.

Tradução automática

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

Recursos

- Ofereça suporte a ofertas de produtos simples e agrupados com especificações compostas.
- Especificações do serviço de suporte.
- Pedidos de quantidade de suporte para itens de linha de pedido e seleção de produtos e serviços opcionais.
- Sincronize registros de inventário de produtos e serviços, que podem ser exibidos pelos consumidores em sua instância.
- Permitir que os consumidores:
  - Suspender, retomar e desconectar ordens
  - Cancele um pedido da instância do consumidor se o pedido não tiver atingido o ponto de não devolução (PONR).

Benefícios

- Automatiza a geração de produtores de registros remotos que publicam ofertas e especificações de serviço em um catálogo remoto.
- Permite o cumprimento mais rápido do pedido na instância do provedor e melhora a precisão do pedido.
- Facilita a comunicação atualizando comentários entre o provedor e a instância do cliente, bem como compartilhando atualizações frequentes de status do pedido.

Mapeamento do estado do pedido

Durante o processamento do pedido, observe que os estados de status do pedido correspondem a determinados estados de tarefa do provedor.

estados da tarefa do provedor e do pedido

Estado do pedido	Estado da tarefa do provedor
Rascunho	Recebido(a)
Enviado	Recebido(a)
Aprimoramento em andamento	Recebido(a)
Aprimoramento em espera	Recebido(a)
Novo(a)	Recebido(a)
Reconhecido(a)	Trabalho em andamento
Agendado	Trabalho em andamento
Rejeitado	Aguardando informações
Em andamento	Trabalho em andamento
Revisão em andamento	Recebido(a)
Aguardando informações	Aguardando informações
Em espera	Aguardando informações
Avaliando o cancelamento	Cancelado(a)

Tradução automática

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

estados da tarefa do provedor e do pedido

Estado do pedido	Estado da tarefa do provedor
Cancelamento em andamento	Trabalho em andamento
Cancelado(a)	Cancelado
Concluído	Encerrado

Próxima etapa

Como administrador do Service Bridge, revise as tarefas de configuração em Configuração da Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores.

Configuração da Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores

Configure o. Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores aplicação, que permite que os provedores usem Gestão de pedidos para criar e atender pedidos de produtos Central de controle de serviços. Os provedores publicam as ofertas de produto e as especificações de serviço como itens do catálogo remoto para que os consumidores possam solicitar do Catálogo de serviços em sua própria instância.

Visão geral da configuração

Siga estas tarefas para configurar o. Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores, que usa Gestão de pedidos criar ofertas de produto e especificação de serviço e publicá-las ServiceNow na instância do provedor como produtores de registro remoto. Os administradores do Service Bridge podem ativar esses produtores de registro remoto para disponibilizar os produtos e serviços no Catálogo de serviços em instâncias do consumidor.

Configurando o. Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores aplicação

Etapa de configuração	Descrição	Função
Instalar Central de controle de serviços Para provedores	Instale a aplicação Ponte de serviços para provedores do ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como configurar esta aplicação, consulte Instalação e configuração do Central de controle de serviços Para provedores .	Administrador
Instalar Central de controle de serviços Para os consumidores	Instale a aplicação Ponte de serviços para consumidores do ServiceNow Store. Para obter detalhes sobre como configurar esta aplicação, consulte Instalação e configuração do Service Bridge para consumidores .	Administrador
Instalar Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores	Instale o. Gestão de pedidos da Central de controle de serviços	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.

Configurando o. Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores aplicação

Etapa de configuração	Descrição	Função
	para provedores Aplicação da ServiceNow Store.	
Crie uma oferta de produto para um item do catálogo remoto	Na instância do provedor, crie as ofertas de produto a serem adicionadas como item do catálogo remoto ao catálogo de serviços para seus consumidores.	Administrador ou gerente do catálogo de produtos
Crie uma especificação de serviço para um item do catálogo remoto	Na instância do provedor, crie a especificação de serviço para um serviço a ser adicionado como um item do catálogo remoto ao catálogo de serviços para seus consumidores.	Administrador ou gerente do catálogo de produtos
Associe critérios do consumidor a um produtor de registro remoto	Na instância do provedor, revise o produtor de registro remoto e associe os critérios do cliente que qualificam o item do catálogo para consumidores qualificados do Service Bridge.	Administrador do provedor do Service Bridge
Associe critérios do consumidor ao produtor de registro remoto para gerenciar o inventário.	Revise o produtor de registro remoto para gerenciar o inventário e associe os critérios do cliente.	
Ative o produtor de registro remoto	Na instância do consumidor, ative direitos para os produtores de registro remoto.	Administrador do consumidor da Ponte de serviços
Descontinuar um item do catálogo remoto	Descontinuar uma oferta de produto ou especificação de serviço usada em um catálogo remoto, o que remove automaticamente o produtor de registro remoto correspondente e remove o item do catálogo de serviços na instância do consumidor.	Administrador ou gerente do catálogo de produtos

Instalar Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores

Você pode instalar o. Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores Aplicação (sn_sb_pro) se você tiver a função de administrador.A aplicação inclui dados de demonstração e instalações relacionadas ServiceNow® Store aplicações e plug-ins se ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Encontre componentes instalados com uma aplicação . .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedoresaplicação ((sn_sb_pro) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

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

Crie uma oferta de produto para um item do catálogo remoto

Crie uma oferta de produto em uma instância do provedor do Service Bridge. Quando você publica a oferta de produto, um produtor de registro remoto é criado para o item do catálogo remoto.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar a oferta de produto, use **Canal de distribuição** Campo para definir o canal como Ponte de serviços.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM na instância do provedor, selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Ofertas** > **Ofertas de produtos**.
3. Selecione **Novo**.
   Na guia Detalhes, preencha os campos.

Formulário Criar nova oferta de produto

Campo	Descrição
Número	Número atribuído pelo sistema para a oferta de produto.
Nome	Nome alternativo para a oferta de produto para ajudar a diferenciá-la de nomes de produtos semelhantes.
Nome de exibição	Nome da oferta de produto adicionada.
Tipo de oferta	Entidade de oferta. Selecione um dos seguintes tipos: ○ Produto: Uma entidade de produto que um agente pode adicionar a um pedido usando Espaço configurável do CSM. ○ Direito: Uma entidade, como uma garantia ou assinatura, que pode ser adicionada a um pedido por um agente.
Subtipo de oferta	Tipo de direito: ○ Garantia ○ Garantia estendida ○ Licença ○ Assinatura
Vendável	Opção que indica que a oferta de produto pode ser vendida como um item autônomo. Se não for selecionada, a oferta do produto poderá ser vendida como parte do pacote, mas não como um item autônomo. **Nota:** Se você estiver usando Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores, selecione esta opção para uma oferta de produto. Somente ofertas de produtos vendáveis criam itens do catálogo remoto. Ofertas com configurações agrupadas não são compatíveis.
Descrição	Descrição resumida da oferta de produto. A descrição ajuda o agente do pedido a entender o produto ao fazer um pedido.
Data de início	Data e hora em que a oferta de produto está disponível Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de início e selecione **OK** .

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Data de término	Data e hora em que a oferta de produto é excluída Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de término e selecione **OK** .
Estado	Estado da oferta de produto. Os estados incluem Rascunho, Publicado, Descontinuado e Arquivado. Você pode atualizar as ofertas de produto no estado Rascunho.
Canal de distribuição	Opção para definir e bloquear um canal de distribuição. Por exemplo, você pode especificar a web como um canal. Você pode especificar vários canais. **Nota:** Se você estiver usando Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores aplicação, insira Central de controle de serviços como o canal.
Responsável	Pessoa responsável pela oferta do produto.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do produto. Embora o sistema seja gerado, você pode editar o código para representar um SKU ou qualquer outro código de produto específico do setor.
Especificação de produto	Especificação do produto a ser associada à oferta de produto. Ele fornece uma exibição funcional de uma oferta de produto que orienta o cumprimento do pedido. **Nota:** São exibidas somente as especificações publicadas.
Modelo do produto	Nome do modelo do produto.
Copiar características de especificação da criança	Opção que, quando selecionada, copia todas as características de especificação secundárias em uma hierarquia de especificação. Por exemplo, se a oferta de produto tiver uma especificação de produto associada, selecionar esta opção indica que as características são herdadas das especificações secundárias, além da especificação primária.
Método de preço	Método de preço do produto: ○ Único: Uma taxa única para o produto. ○ Recorrente: Uma taxa que ocorre em intervalos programados. Você pode definir a periodicidade de uma taxa recorrente. **Nota:** As informações de preço não estão visíveis na instância do consumidor. Se uma lista de preços padrão ou outra lista de preços estiver configurada para uma oferta, o preço será calculado e atualizado somente na instância do provedor.
Periodicidade	Preço recorrente: Mensal ou anual.
Cobranças mensais recorrentes	Cobranças recorrentes todos os meses. Cobranças recorrentes mensais são compatíveis com versões anteriores. Use listas de preços para definir preços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Cobranças não recorrentes	Cobranças que são aplicadas uma vez. Compatível com compatibilidade com versões anteriores. Use listas de preços para definir preços.
Criar contrato	Opção que indica aos agentes que os contratos de direito podem ser adicionados ao pedido do produto. Se selecionado, os contratos de serviço serão criados após a execução do pedido. Usado quando os direitos são gerenciados como contratos.
Termo de contrato	Duração do contrato: ◦ 12 meses ◦ 24 meses ◦ 36 meses ◦ 48 meses ◦ 60 meses
Versão	Número da versão atribuída a esta versão da oferta de produto.
Versão inicial	Nome da oferta de produto no momento em que você criou a versão inicial.
Versão anterior	Nome da versão anterior da oferta de produto, por exemplo: ◦ Quando você cria a versão inicial da oferta de produto (por exemplo, versão 1), este campo fica vazio. ◦ Quando você cria uma versão (versão 2) com um nome um pouco diferente, o nome da oferta de produto na criação inicial aparece aqui. ◦ Quando você cria uma versão subsequente (versão 3), o nome da oferta de produto como estava na versão 2 aparece aqui. Este campo não pode ser alterado.

4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Adicione características adicionais à sua oferta de produto, se necessário.
6. **Opcional:** Adicione visuais do produto à sua oferta de produto.
   a. Na guia Visuais do produto, selecione **Novo** .
   b. Insira um nome para o visual.
   c. Para selecionar um arquivo de imagem para carregar, selecione **Clique para adicionar** .
   d. Para definir sua imagem como a imagem primária do produto, selecione **Primário**

   Nota: Você pode adicionar várias imagens para produtos, mas o catálogo de serviços só oferece suporte a uma imagem por produto quando é publicado no catálogo de serviços.
7. Ao terminar de criar a versão da oferta do produto, selecione uma das ações a seguir.

Tradução automática

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

Ação	Descrição
Publicar	Publique a oferta de produto de rascunho para que você possa usá-la em um catálogo de produtos: ○ Quando você o publica, seu estado muda de Rascunho para Publicado. ○ Depois de publicar uma oferta de produto, você não pode alterá-la ou excluí-la, a menos que crie uma versão para ela.
Atualizar	Atualize a oferta de produto com os novos dados que você adicionou, mas não os publique para uso em um catálogo de produtos.
Copiar	Copie os dados nesta oferta de produto para que você possa criar uma oferta de produto a partir dela. Por exemplo, você pode usar a função Copiar se quiser criar uma oferta de produto de versão base semelhante à Oferta Premium SD-WAN v3, mas com uma faixa de versão separada. Quando você usa a função Copiar, ela cria uma oferta de produto de versão base e define os valores nestes campos: ○ **Versão** : 1 (versão base) ○ **Versão inicial** Oferta Premium de SD-WAN v3 ○ **Versão anterior** : em branco

O que Fazer Depois

Associe critérios do consumidor a um produtor de registro remoto para este item do catálogo remoto.

Crie uma especificação de serviço para um item do catálogo remoto

Crie uma especificação de serviço em um Central de controle de serviços instância do provedor. Quando você publica a especificação de serviço, um produtor de registro remoto cria o item do catálogo remoto para a especificação de serviço.

Antes de Iniciar

Defina as características, as opções de característica e as categorias de especificação antes de criar uma especificação de serviço.

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin ou sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar uma especificação de serviço para uma solicitação de serviço, use **Canal de distribuição** Campo para definir o canal como Ponte de serviços. Quando a especificação de serviço é publicada, um produtor de registro remoto é criado para a especificação.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM. selecione **Lista** exibir.
2. Navegar até **Especificações** > **Especificações de serviço** e selecione **Novo** .
   Na guia Detalhes, preencha o formulário.

Especificação de Serviço

Campo	Descrição
Número	ID gerado automaticamente para a especificação do serviço.
Nome	Nome da especificação do serviço.
Versão	Número da versão atribuída a uma especificação: ○ Quando você cria a versão inicial, 1 aparece neste campo e não pode ser alterado. ○ Quando você cria versões subsequentes da especificação, o próximo número incremental aparece neste campo depois que você seleciona **Criar nova versão** . Por exemplo, 4 aparecerá neste campo se 3 for o número da versão anterior.
Nome de exibição	Nome de exibição que aparece para a especificação quando esta versão da especificação está em vigor. ○ Ao criar a versão inicial ou de base da especificação (por exemplo, versão 1), você deve inserir texto de formato livre, que geralmente é o nome da especificação, no campo. ○ Quando você cria versões da especificação, uma concatenação atribuída pelo sistema do nome da especificação e seu número da versão atual é exibida, mas pode ser substituída. SD-WAN Edge Device v2 aparece neste campo quando: ▪ SD-WAN Edge Device é o nome da especificação. ▪ A versão 2 é a versão atual da especificação.
Categoria	Categoria de especificação à qual a especificação de serviço pertence. ○ Se a categoria selecionada que pertence aos serviços 5G não tiver nenhum modelo de fatia correspondente, o sistema verificará se há modelos existentes.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Se a categoria selecionada tiver vários modelos mapeados para ela, os sistemas escolherão o modelo publicado mais recente para a especificação.
Tipo	Especificação de tipo de serviço: **Voltado para o cliente** Os clientes podem criar um tíquete ou um caso para o serviço. Ao selecionar este tipo, o **Canal de distribuição** o campo é exibido para especificar como o serviço é fornecido, por exemplo, web. **Voltado para o recurso** Os serviços são necessários para que um recurso funcione corretamente. **Não aplicável** A especificação de serviço não é voltada para o cliente ou para o recurso.
Subtipo	Subtipo da especificação. Escolha **Fatia** Para definir especificações de serviço de rede 5G. **Nota:** ○ Quando você seleciona Fatia como o subtipo, os modelos são selecionados automaticamente com base no mapeamento de modelos com as categorias de especificação de especificações de serviço na tabela de decisão. ○ Se você selecionar Nenhum como subtipo, poderá especificar manualmente um modelo.
Data de início	Data a partir da qual a especificação é válida. Use este campo ao criar uma versão para indicar quando ela entrará em vigor. É apenas informativo e não é usado para processamento real.
Data de término	Data até a qual a especificação é válida. Use este campo ao criar uma versão para indicar quando ela não está mais em vigor. É apenas informativo e não é usado para processamento real.
Modelo	Modelos que você definiu se estiver usando serviços 5G.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Quando você muda um modelo, ele exclui todas as características de especificação marcadas como verdadeiras e associadas ao modelo antigo e associa novamente as características de especificação de acordo com o novo modelo selecionado.
Descrição	Descrição da especificação de serviço.
Estado	Estado da especificação do serviço. **Rascunho** Rascunho de especificação de serviço não publicada que é atribuída quando você cria o registro de especificação pela primeira vez. **Publicado** Especificação de serviço publicada que é atribuída quando você a publica formalmente para uso em uma oferta de produto. **Descontinuado** Especificação de serviço que foi descontinuada e não pode mais ser usada para criar outra versão de especificação. **Arquivado** A especificação de serviço não é mais usada no processo de pedido ou execução.
Canal de distribuição	Opção para definir e bloquear um canal de distribuição. Por exemplo, você pode especificar a web como um canal. Você pode especificar vários canais. **Nota:** Se você estiver usando Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores aplicação, insira Central de controle de serviços como canal de distribuição.
Código externo	Código de serviço da especificação.
Linha	Linha de serviço da especificação.
Custo para a empresa	Custo para a empresa para esta especificação de serviço. Este campo é somente para fins de cálculo de lucro.
Composta	Opção que indica que a especificação de serviço é uma especificação primária composta por várias especificações secundárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Requer instalação	Opção que indica que alguém deve instalar o serviço no local.
Especificidade do local	Opção que indica que esta especificação de serviço requer os detalhes do local para execução e instalação.
Versão inicial	Nome da versão base da especificação que aparece, mas não pode ser alterada.
Versão anterior	Nome da versão anterior da especificação. Por exemplo: ○ Quando você cria a versão inicial da especificação (por exemplo, versão 1), este campo fica vazio. ○ Quando você cria uma versão (versão 2) com um nome um pouco diferente, o nome da especificação em sua criação inicial aparece aqui. ○ Quando você cria uma versão subsequente (versão 3), o nome da especificação como estava na versão 2 aparece aqui. Este campo não pode ser alterado.

3. Selecione **Salvar** e então **Publicar** .
   Um produtor de registro remoto cria o item do catálogo remoto para a especificação.

O que Fazer Depois

Associe critérios do consumidor a um produtor de registro remoto para este item do catálogo remoto.

Associe critérios do consumidor a um produtor de registro remoto

Na instância do provedor, associe os critérios do consumidor apropriados ao produtor de registro remoto criado para um item do catálogo remoto. Os critérios do consumidor determinam quais consumidores têm direito ao item do catálogo. Central de controle de serviços gera automaticamente os registros de direito que são replicados para as instâncias do consumidor qualificadas.

Antes de Iniciar

Por padrão, os produtores de registro remoto estão disponíveis para todos os consumidores. Se você tiver critérios específicos para determinados usuários, defina os critérios do consumidor para Central de controle de serviços esses usuários. Para obter mais informações, consulte Criando direitos em Central de controle de serviços Para provedores .

Função necessária: sn_sb.admin ou admin

Procedimento

1. Na instância do provedor, navegue até **Tudo** > **Provedor da Central de controle de serviços** > **Administração** > **Itens do catálogo remoto**.
2. Selecione o produtor de registro remoto para a oferta de produto ou especificação de serviço que o administrador ou gerente do catálogo de produtos criou.
   Revise o registro para validar se ele foi criado conforme o esperado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Um produtor de registro remoto, Gerenciar inventário, é criado automaticamente quando uma oferta de produto ou especificação de serviço para um item do catálogo remoto é publicada. Você deve associar os critérios do consumidor a este produtor de registro remoto para que seus consumidores possam gerenciar o inventário de produtos ou serviços do catálogo de serviços em uma instância do consumidor.

3. Navegue até **Critérios do consumidor** guia.
4. No registro dos Critérios ativos, em **Critérios do consumidor remoto** , selecione e salve os critérios a serem associados ao item do catálogo.
5. Selecione **Publicar**.
   O Service Bridge gera automaticamente os registros de direito que são replicados para as instâncias do consumidor qualificadas.

O que Fazer Depois

Ative os direitos para o produtor de registro remoto.

Ative o produtor de registro remoto

Ative o produtor de registro remoto em um Central de controle de serviços instância do consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_sb.admin ou admin

Procedimento

1. Na instância do consumidor, navegue até **Tudo** > **Consumidor da Central de controle de serviços** > **Conexões do fornecedor**.
2. Selecione o link Número para navegar até o registro de conexão do provedor.
3. Na guia Produtores de registro remoto (lista relacionada), selecione o produtor de registro remoto a ser ativado.
4. Na página Produtor de registro remoto, selecione **Ativar** .
   A oferta de produto ou especificação de serviço agora está disponível no Catálogo de serviços no formato de produtor de registro remoto.

Descontinuar um item do catálogo remoto

Descontinuar uma oferta de produto ou especificação de serviço usada em um catálogo remoto, o que desativa automaticamente o produtor de registro remoto correspondente. Quando o produtor de registro remoto é descontinuado, o item do catálogo remoto é removido automaticamente do catálogo de serviços na instância do consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM na instância do provedor, selecione **Lista** exibir.
2. Navegue até a oferta de produto publicada ou especificação de serviço a ser desativada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 desativar uma oferta de produto, navegue até **Ofertas** > **Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto a ser descontinuada.
- Para desativar uma especificação de serviço, navegue até **Especificações** > **Especificações de serviço** e selecione a especificação de serviço a ser descontinuada.

3. Selecione **Descontinuar** .
   A oferta de produto ou especificação de serviço é definida como o estado Descontinuado. O estado do produtor de registro associado ao item muda de Publicado para Descontinuado e o item do catálogo de produtos é excluído automaticamente do catálogo de serviços.

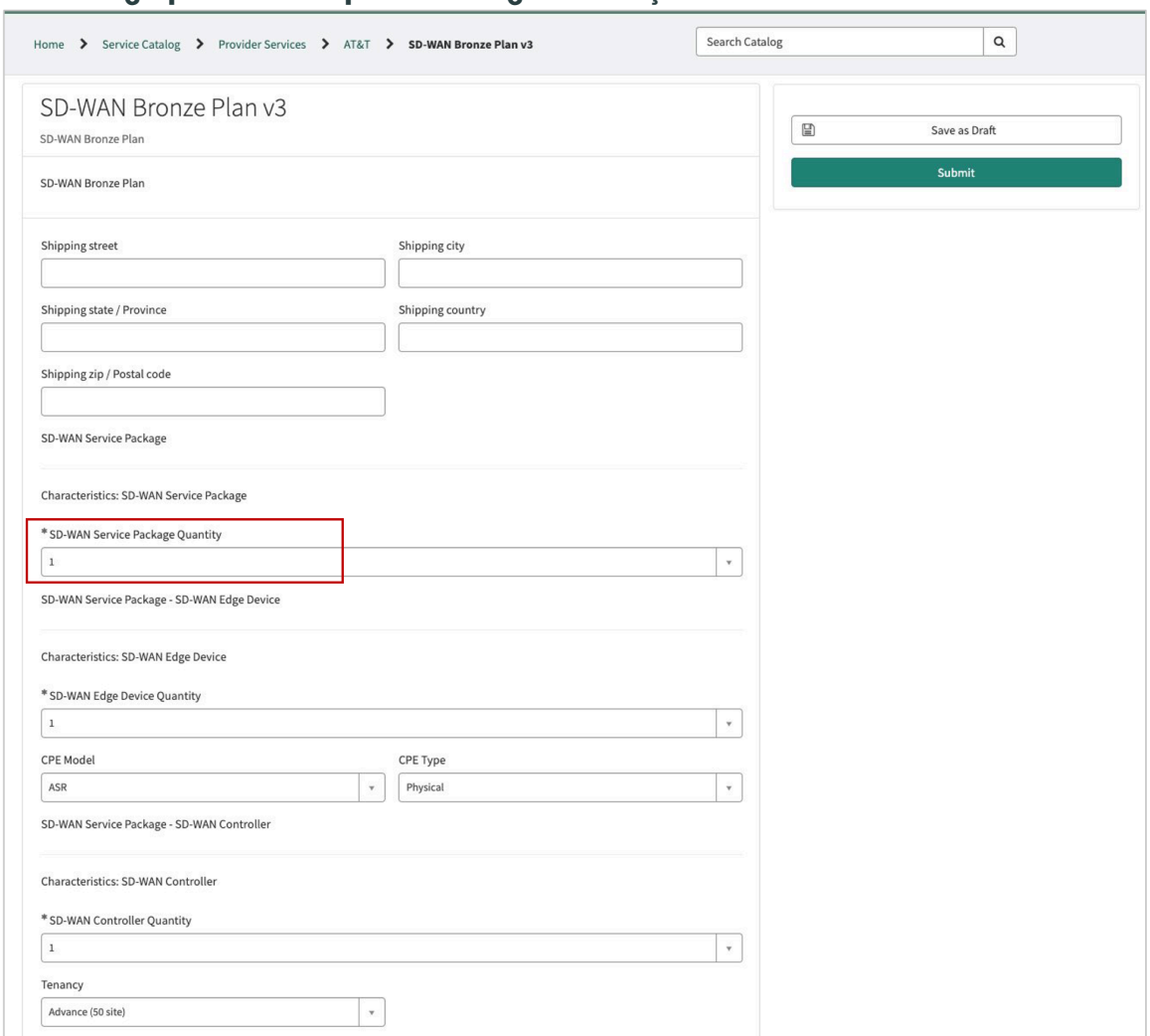
Criação de pedidos a partir de itens do catálogo do Portal de serviços

Quando os consumidores usam o Portal de serviços em sua instância, eles podem fazer pedidos de itens do catálogo que têm especificações de produto agrupadas. Eles também podem cancelar um pedido e revisar e gerenciar o inventário de produtos e serviços.

Pedidos de produtos agrupados

Os itens do catálogo remoto do Service Bridge podem incluir produtos agrupados que têm componentes compostos com diferentes opções de características que podem ser selecionadas, incluindo quantidade.

Produto agrupado de exemplo no catálogo de serviços



Tradução automática

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

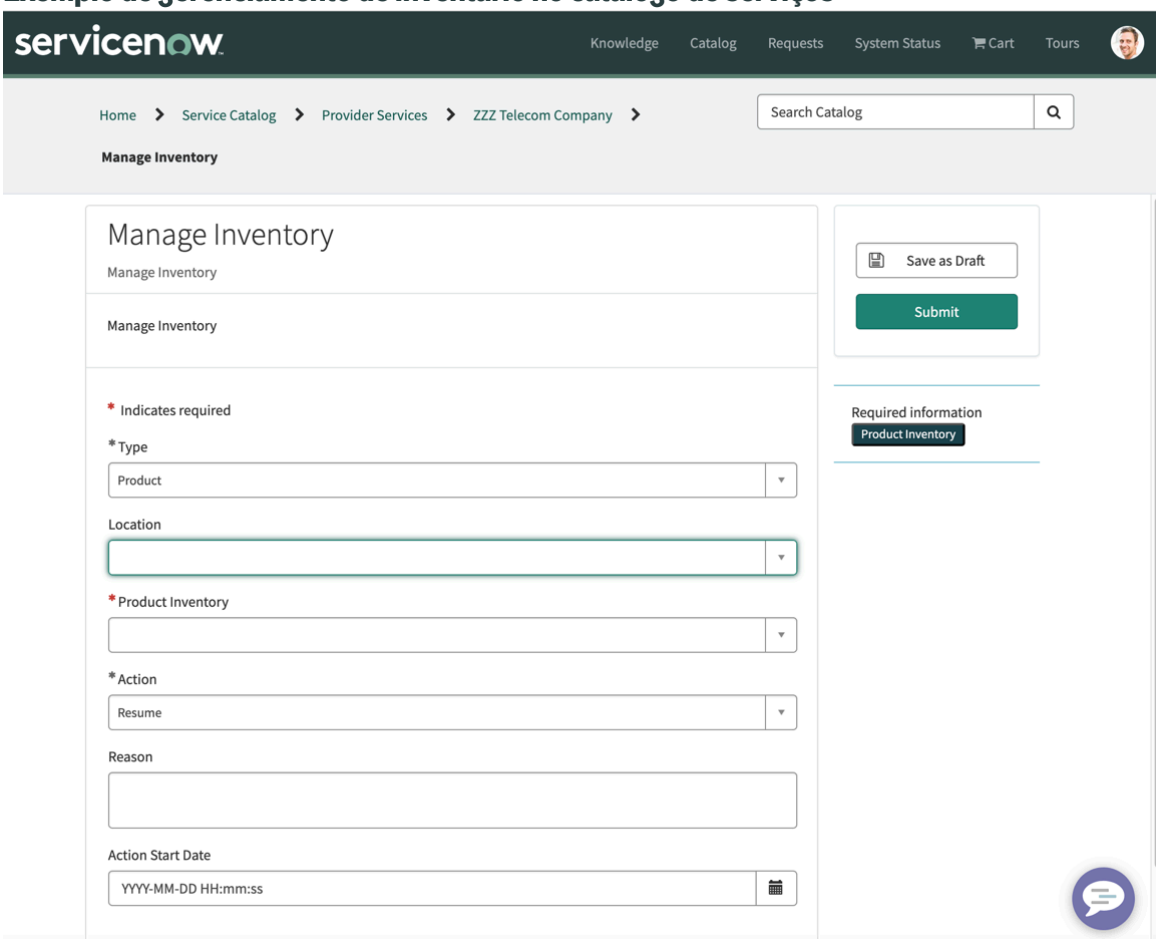
Cancelando um pedido

Os consumidores podem cancelar um pedido se o pedido não tiver atingido o ponto de não Retorno (PONR). Se o PONR for atingido, o consumidor receberá uma mensagem de status indicando que o pedido não pode ser cancelado.

Gerenciar inventário de produtos ou serviços

Os consumidores podem exibir e gerenciar o inventário de produtos ou serviços de produtos e serviços. Eles podem usar **Local** campo para filtrar **Inventário** exibir por local específico. Os consumidores também podem executar ações de desconexão, suspensão ou retomada.

Exemplo de gerenciamento de inventário no catálogo de serviços



Gestão de pedidos integração com Gestão de serviços de campo

Fornece uma integração entre Gestão de pedidos e o. Gestão de serviços de campo aplicações. Esta integração está disponível para todos ServiceNow clientes com Gestão de pedidos Plug-in (com.sn_ind_tmt_orum), plug-in Espaço configurável da Gestão de serviços de campo (com.snc.uib.fsm_agent_workspace) e plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management).

Gestão de pedidos- FSM visão geral da integração

Esta integração permite a criação automática e manual de ordens de serviço do Gestão de pedidos aplicação para Gestão de serviços de campo aplicação. Essa integração garante a colaboração entre Gestão de pedidos e o. Gestão de serviços de campo aplicações para oferecer

Tradução automática

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

suporte ao processo de execução de pedidos de ponta a ponta. As ordens de serviço são criadas para uma ordem que requer trabalho de serviço de campo por agentes de campo. Os agentes e gerentes de execução de pedidos podem gerenciar tarefas de pedido e dependências de ordem de serviço com mais eficiência.

Principais recursos

- Criação, atualizações e acompanhamento de ordem de serviço.
- Acionamento manual baseado na IU da ordem de serviço para Gestão de serviços de campo. Programe o trabalho de serviço de campo e comunique atualizações de anotações de trabalho aos expedidores e agentes de serviço de campo.
- Sincronização de informações entre Gestão de pedidos e. Gestão de serviços de campo para status, anotação de trabalho, detalhes do cliente e outras atualizações.
- Acompanhamento e gerenciamento do fluxo de trabalho de ponta a ponta de pedidos e ordens de serviço associadas no processo de execução.

Configuração da criação automática de ordens de serviço

Você pode habilitar a criação automática de ordens de serviço do Order Management for Telecommunications, Media, and Technology. Gestão de serviços de campo. Ordens de serviço são criadas para ordens de domínio e tarefas de pedido. Para configurar a criação automática de ordens de serviço, configure as tabelas de decisão no construtor de decisões.

Os pedidos do cliente têm vários itens de linha de pedido que têm vários pedidos de domínio, como pedidos de produtos, ordens de serviço, pedidos de recursos e tarefas de pedido. Para criação automática de ordens de serviço para uma ordem de domínio, as condições são especificadas em Política de ordem de serviço para ordem de domínio tabela de decisão. Para a criação automática de ordens de serviço para tarefas de pedido, as condições são definidas em Política de ordem de serviço para tarefa de pedido tabela de decisão.

Depois que um pedido é aprovado pelo gerente, uma ordem de serviço é criada automaticamente se as condições definidas no construtor de decisões forem atendidas. Se necessário, o gerente também pode selecionar **Criar ordem de serviço** para criar uma ordem de serviço manualmente. O modelo de ordem de serviço na tabela de decisão preenche previamente os campos da ordem de serviço criada automaticamente.

Configure a criação de ordem de serviço para uma ordem de domínio

Adicione uma condição na árvore de decisão para criação automática de ordens de serviço para ordem de domínio. As condições são especificadas em Política de ordem de serviço para ordem de domínio tabela de decisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os pedidos de cliente têm vários itens de linha de pedido que têm vários pedidos de domínio, como pedidos de produtos, ordens de serviço, pedidos de recursos e tarefas de pedido. Para criação automática de ordens de serviço para uma ordem de domínio, as condições são especificadas em Política de ordem de serviço para ordem de domínio tabela de decisão. Para condições não definidas na tabela de decisão, o gerente pode selecionar **Criar ordem de serviço** para criar uma ordem de serviço manualmente. O modelo de ordem de serviço na tabela de decisão preenche previamente os campos da ordem de serviço criada automaticamente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Construtor de decisões**.
   Você pode exibir todas as tabelas de decisão.
2. Selecione **Política de ordem de serviço para ordem de domínio** tabela de decisão.
3. Em **Especificação** da seção condições, selecione o pacote de serviços para definir uma condição.
4. Selecione uma ação na lista Ação de pedido de domínio.
5. Selecione um modelo para a condição em **Modelo DE WO** coluna.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Uma condição é adicionada à tabela de decisão. Se esta condição na tabela de decisão for atendida, uma ordem de serviço será criada automaticamente para uma ordem de domínio. Para obter mais informações sobre tabelas de decisão, consulte Use tabelas de decisão .

Configure a criação de ordem de serviço para a tarefa de ordem

Adicione uma condição na árvore de decisão para criação automática de ordens de serviço para tarefas de pedido. As condições são especificadas em Política de ordem de serviço para tarefa de pedido tabela de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para a criação automática de ordens de serviço para tarefas de pedido, as condições são definidas em Política de ordem de serviço para tarefa de pedido tabela de decisão. Depois que um pedido é aprovado pelo gerente, uma ordem de serviço é criada automaticamente se as condições definidas no construtor de decisões forem atendidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Construtor de decisões**.
   Você pode exibir todas as tabelas de decisão.
2. Selecione **Política de ordem de serviço para tarefa de pedido** tabela de decisão.
3. Em **Especificação** da seção condições, selecione o pacote de serviços para definir uma condição.
4. Selecione **Adicionar** Para Ação de pedido de domínio.
5. Selecione um tipo de solicitação para a tarefa de pedido no **Tipo de solicitação** coluna.
6. Selecione um modelo para o pacote de serviços no **Modelo DE WO** coluna.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Uma condição é adicionada à tabela de decisão. Se esta condição na árvore de decisão for atendida, uma ordem de serviço será criada automaticamente para uma tarefa de ordem. Para obter informações, consulte Interface do usuário Construtor de decisões .

Sincronização de informações entre Gestão de pedidos e. Gestão de serviços de campo Cenário de fluxo de trabalho

A integração entre Gestão de pedidos e. Gestão de serviços de campo fornece suporte para o processo de execução de pedidos de ponta a ponta. O cenário a seguir mostra a

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

sincronização contínua de dados, informações do cliente, status e outras atualizações entre Gestão de pedidos e. Gestão de serviços de campo.

Cenário

Depois que o gerente de execução do pedido aprovar o pedido em Gestão de pedidos as ordens de serviço são criadas automaticamente em Gestão de serviços de campo para condições especificadas na árvore de decisão. Conforme os agentes de serviço de campo trabalham nessas ordens de serviço, o agente de execução de pedidos pode ver as atualizações na seção Anotações de trabalho dessa ordem de domínio. Um agente não pode fechar um pedido de domínio a menos que todas as ordens de serviço associadas a ele sejam encerradas. Este fluxo de trabalho mostra a sincronização de informações entre Gestão de pedidos e. Gestão de serviços de campo.

1. Um agente de execução de pedidos cria um novo pedido do cliente no Gestão de pedidos espaço.
2. Em seguida, o agente seleciona o local para o qual o pedido precisa ser feito. Vários itens de linha de pedido são criados para vários locais.
3. Em seguida, o agente revisa e faz o pedido.
4. O gerente de execução de pedidos aprova o pedido. Os itens de linha do pedido têm pedidos de domínio como parte do fluxo de execução do pedido. De acordo com as configurações na tabela de decisão, as ordens de serviço são criadas automaticamente em Gestão de serviços de campo.
5. O agente pode exibir as ordens de serviço criadas para as ordens de domínio no **Detalhes** guia. Na seção Atividade, o agente rastreia todas as atualizações das ordens de serviço nas anotações de trabalho.
   - Quando o status de uma ordem de serviço muda em Gestão de serviços de campo, os detalhes são exibidos nas anotações de trabalho do Gestão de pedidos espaço.
   - Se uma ordem de serviço for cancelada, o status da ordem de serviço será exibido em Gestão de pedidos seção de anotações de trabalho.
   - Em caso de mudanças em andamento, a ordem de serviço é atualizada automaticamente. O status atual e as informações atualizadas são exibidos na seção Anotações de trabalho.
6. O agente pode editar um item de linha do pedido, se necessário. Se o agente selecionar **PONR** (Ponto sem retorno), nenhuma mudança pode mais ser feita no item de linha do pedido no fluxo de trabalho.
7. Depois que todas as ordens de serviço forem encerradas, o gerente de execução de pedidos poderá revisar todas as ordens de serviço e fechar a ordem de domínio.

Nota: O agente não pode fechar um pedido de domínio a menos que todas as ordens de serviço associadas a esse pedido de domínio sejam encerradas.

Gestão de pedidos integração com Gestão estratégica de portfólios

. Gestão de pedidos a aplicação fornece uma integração com ServiceNow® Gestão estratégica de portfólios(SPM) permite a supervisão do projeto de tarefas complexas de execução de pedidos. Use esta integração para lidar com itens de linha de pedido e tarefas de pedido planejadas como projetos em 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

- Automatiza a criação de SPM projetos baseados em regras de supervisão de projeto, permitindo que os gerentes de projeto rastreiem as atividades de execução de pedidos em um projeto em SPM.
- Sincroniza tarefas de execução de pedidos em Gestão de pedidos a um projeto associado em SPM, fornecendo aos gerentes de projeto atualizações de atividades de tarefa em tempo real por meio de informações de mudança de estado, anotações e comentários.
- Permita que agentes de execução, gerentes e gerentes de projeto exibam listas relacionadas que mostram o relacionamento entre um item de linha de pedido e projeto, ordem de domínio e tarefa de projeto e tarefa de pedido e tarefa de projeto.
- Oferece suporte ao acompanhamento e à sincronização de uma ou mais tarefas de pedido.
- Oferece suporte a pedidos escalonados/em trânsito para novas tarefas criadas como parte da decomposição escalonada ou mudanças em andamento. Usa tarefas de pedido planejadas predefinidas que permitem a sincronização entre a execução do pedido e as tarefas do projeto.
- Fecha tarefas do projeto automaticamente quando tarefas secundárias e tarefas de pedido associadas ou ordens de domínio são concluídas ou canceladas.

Benefícios

- Fornece aos gerentes de projeto supervisão completa do projeto de pedidos complicados, como pedidos de longa execução que exigem entrega para uma conta de cliente específica com vários locais.
- Gerencia riscos identificando problemas que afetam as dependências do projeto e o cumprimento de pedidos em tempo hábil.
- Elimina o acompanhamento manual do status do pedido entre SPM e. Gestão de pedidos aplicações. Reduz a comunicação ineficiente entre gerentes de projeto, agentes e gerentes de execução e outras partes interessadas do projeto.

. SPM a integração funciona

. Gestão de pedidos integração com Gestão estratégica de portfólios usa o. Project Portfolio Management(PPM) aplicação padrão em SPM para rastrear tarefas de execução como projetos em sua organização. Esta integração também funciona com a aplicação Gestão de projetos do cliente se você quiser rastrear tarefas de execução de pedido do cliente como projetos do cliente automaticamente.

Configuração

Os administradores configuram o. SPM configuração destes itens:

- Modelos de projeto: Crie os modelos de projeto PPM usados para gerar o. SPM projetos automaticamente para pedidos que exigem supervisão do projeto. Os modelos de projeto também definem as tarefas planejadas para a entrega do pedido.
- Gestão de pedidos Condições e regras de supervisão do projeto: Defina as condições e regras de decisão que determinam os pedidos que se qualificam para supervisão do projeto e os modelos de projeto usados para criar esses projetos. Diferentes tabelas de decisão de supervisão de gestão de projetos são usadas para especificar as condições e regras para linhas de pedido,

Tradução automática

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

ordens de domínio e tarefas de pedido e o modelo de projeto apropriado a ser usado.

- Mapeamento de campo em CSM Mapas de tabela: Associar Gestão de pedidos campos para SPM campos de projeto configurando o mapeamento de campo no CSM mapas de tabela.
- Propriedade para fechamento automático de tarefas de projeto: Controle o fechamento automático de tarefas de projeto quando as tarefas secundárias associadas são concluídas usando *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*propriedade do sistema.

Fluxo de integração do SPM

Depois que uma linha de pedido é criada e aprovada, Gestão de pedidos executa as seguintes etapas de processamento.

- Determinação de supervisão do projeto: Qualifica a linha de pedido para supervisão do projeto.
  - Verifica se a linha do pedido é válida e se a aplicação padrão PPM está instalada.
  - Revisa as condições de supervisão do projeto e as regras de decisão das linhas de pedido.
  - Se a linha do pedido corresponder às condições, criará automaticamente o projeto e as tarefas do projeto usando o modelo de projeto especificado.

  Nota: Se várias linhas de pedido estiverem qualificadas para supervisão, o sistema criará vários projetos.

- Sincronização única: Sincroniza a linha do pedido com o projeto, estabelecendo o relacionamento entre a linha do pedido e o projeto.
- Determinação de supervisão da tarefa do projeto: Após Gestão de pedidos decompõe o item de linha do pedido em ordens de domínio e tarefas de pedido, ele faz o seguinte:
  - Verifica as condições de supervisão do projeto para pedidos de domínio. Se um pedido de domínio atender às condições de supervisão do projeto, criará o projeto associado e as tarefas planejadas usando a tarefa de modelo de projeto especificada.
  - Verifica as condições de supervisão do projeto para tarefas de pedido. Se as tarefas de pedido atenderem às condições de supervisão do projeto, criará o projeto associado e as tarefas planejadas usando a tarefa de modelo de projeto especificada.
  - Vincula pedidos de domínio e tarefas de pedido de volta ao projeto primário, sincronizando atributos dos pedidos de domínio e tarefas de pedido com as tarefas do projeto.
- Mudanças de estado da tarefa de pedido: Conforme os estados da tarefa de pedido mudam em Gestão de pedidos Sincroniza o estado e o status com as tarefas de projeto correspondentes no SPM para que os gerentes de projeto e outras partes interessadas do projeto possam exibir as mudanças em tempo real.
- Atualizações de anotações e comentários do projeto: Atualiza automaticamente as anotações do projeto e as anotações da tarefa do projeto quando os gerentes de execução ou agentes publicam anotações 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 e comentários em itens de linha de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido.

- Encerramento da tarefa do projeto: Fecha automaticamente as tarefas do projeto para tarefas de pedido, incluindo tarefas secundárias, que foram concluídas em Gestão de pedidos.

Plug-ins para SPM integração

A integração do SPM está incluída com Gestão de pedidos aplicação. A integração requer os seguintes plug-ins, que são ativados por usuários com a função de administrador:

- Plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo): Ativa o. Project Portfolio Management Aplicação padrão, que instala a Gestão financeira e o Pacote de portfólio de projetos. O pacote inclui várias aplicações para lidar com projetos em sua organização, como Gestão de programas, Gestão de projetos e Gestão de demandas. Para obter mais informações sobre o Pacote de portfólios de projetos, consulte Pacote de portfólio de projetos com Finanças .
- Plug-in Customer Project Management (com.snc.csm_ppm): Ativa a integração do Customer Project Management com a aplicação PPM Standard. Esta integração permite que os gerentes de projeto do cliente criem e gerenciem projetos complexos com várias tarefas. Essa integração também fornece aos usuários finais visibilidade desses projetos. Para obter detalhes sobre Gestão de projetos do cliente, consulte Integração com a Gestão de projetos do cliente .

Controles de acesso no SPM integração

. SPM a integração oferece suporte a determinados controles de acesso para usuários com as seguintes funções.

SPM controles de acesso de integração

Função	Controles de acesso em SPM integração	Contém as funções
• Agente de execução de pedidos [sn_ind_tmt_orum.order-fulfillment_agent] • Agente de ordem de serviço [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Os agentes de execução de pedidos têm acesso de leitura a pedidos de produtos, tarefas de pedido de produtos, ordens de serviço e pedidos de recursos. Os agentes de ordem de serviço têm acesso de leitura a solicitações de ordem de serviço, ordens de serviço, ordens de recursos e tarefas de execução relacionadas. Os agentes têm acesso às seguintes informações do projeto: • Acesso de leitura aos campos do formulário Projeto. • Acesso de leitura à tabela de relacionamento Item de linha do pedido com projeto. • Acesso de leitura às listas relacionadas Item de linha de pedido e Tarefa de pedido no PPM.	• it_project_user • sn_customerservice.projectmanager (se estiver usando Gestão de projetos 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.

SPM controles de acesso de integração

Função	Controles de acesso em SPM integração	Contém as funções
	• Acesso de leitura à tarefa de pedido para a lista relacionada à tarefa de projeto na Gestão de pedidos.	
• Gerenciador de execução de pedidos [sn_ind_tmt_orum.order_fulfillment_manager] • Gerente de ordem de serviço [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Os gerentes de execução de pedidos recebem pedidos, revisam itens de linha de pedido, verificam se os pedidos estão prontos para execução e aprovam os pedidos. Os gerentes de ordem de serviço garantem que as ordens de serviço estejam prontas para execução e as aprovam. Os gerentes podem: • Publique anotações e comentários sobre linhas de pedido e tarefas de pedido para se comunicar com o gerente de projetos. • Exiba o relacionamento entre um projeto e um item de linha de pedido, tarefas de projeto e tarefas de pedido. Os gerentes têm o seguinte acesso às informações do projeto: ◦ Acesso de leitura à tabela de relacionamento Item de linha do pedido com projeto. ◦ Acesso de leitura às listas relacionadas Item de linha de pedido e Tarefa de pedido no PPM. ◦ Acesso de leitura à tarefa de pedido para a lista relacionada à tarefa de projeto na Gestão de pedidos.	sn_ind_tmt_orn.order_creator
Usuário do projeto de TI [it_project_user]	• Acesso de leitura aos campos do formulário Projeto. • Acesso de leitura à tabela de relacionamento Item de linha do pedido com projeto. • Acesso de leitura às listas relacionadas Item de linha de pedido e Tarefa de pedido no PPM. • Acesso de leitura à tarefa de pedido para a lista relacionada à	sn_ind_tmt_orn.order_viewer

Tradução automática

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

SPM controles de acesso de integração

Função	Controles de acesso em SPM integração	Contém as funções
	tarefa de projeto na Gestão de pedidos. • Acesso de leitura à tabela de criação de modelo de projeto.	
Administrador de projetos DE TI [it_project_admin]	• Configure o acesso a todos os recursos de Gestão de projetos. • Acesso de leitura e gravação à tabela de criação de modelo de projeto. • Acesso de leitura e gravação à lista relacionada Item de linha do pedido no PPM. • Acesso de gravação à lista relacionada Tarefa de pedido no PPM. • Acesso de leitura à tabela de relacionamento Item de linha do pedido com projeto. • Acesso de gravação à tarefa de pedido na lista relacionada Tarefa de projeto na Gestão de pedidos.	• it_project_user • sn_ind_tmt_orn.order_creator
Administrador [admin]	• Cria os modelos de projeto de PPM usados para gerar os projetos para pedidos que exigem supervisão do projeto automaticamente. • Configura o mapeamento entre as tarefas de pedido e as tarefas de projeto planejadas associadas aos modelos de projeto • Especifica as condições e regras de decisão para determinar a supervisão do projeto e os modelos de projeto usados para criar esses projetos. • Controla o fechamento automático de tarefas do projeto	

Próxima etapa

Como administrador, revise as tarefas de configuração em Configurando o. Gestão estratégica de portfólios 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.

Configurando o. Gestão estratégica de portfólios integração

Configure o. Gestão estratégica de portfólios integração para que as tarefas de entrega do pedido sejam realizadas em Gestão de pedidos pode ser rastreado como tarefas de projeto planejadas em SPM.

Como administrador, siga estas tarefas para configurar o. SPM integração.

Etapa de configuração	Descrição
Ativar PPM Standard (Project Portfolio Management)	Instale o plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo). Se você estiver rastreando projetos de clientes, também deverá ativar o plug-in Gestão de projetos de clientes (com.snc.csm_ppm). Para obter informações sobre como configurar a Gestão de projetos do cliente, consulte Integre com a Gestão de projetos do cliente usando a Configuração assistida . **Nota:** Se você instalou o. Gestão de pedidos Aplicação Antes de ativar os plug-ins PPM Standard ou Customer Project Management, você deve reparar o plug-in Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orn) para obter as atualizações dependentes do plug-in e os dados de demonstração para a integração do SPM.
Crie modelos de projeto e tarefas de modelo de projeto	Use Project Portfolio Management aplicação para criar os modelos de projeto para linhas de pedido e tarefas de modelo de projeto para ordens de domínio e tarefas de pedido.
Configure o mapeamento de campo entre pedidos e projetos	Configure os mapas de tabela CSM para associar campos em linhas de pedido, ordens de domínio e tarefas de pedido a projetos no SPM.
Configurar condições de supervisão do projeto e regras de decisão	Configure as condições e regras de decisão para determinar as linhas de pedido, ordens de domínio e tarefas de pedido que se qualificam para supervisão da gestão de projetos. Você também especifica os modelos de projeto a serem usados para criar esses projetos.
Controle o fechamento automático de tarefas do projeto	Gerencie o fechamento automático de tarefas do projeto quando as tarefas secundárias relacionadas forem concluídas ou canceladas.

Criação de modelos de projeto e tarefas de modelo de projeto

Você cria os modelos de projeto e as tarefas de modelo de projeto que Gestão de pedidos usa para instanciar projetos para linhas de pedido e ordens de domínio associadas e tarefas de pedido.

Em SPM integração, os modelos de projeto definem a estrutura de um projeto para linhas de pedido e as tarefas planejadas do projeto que mapeiam para as tarefas de execução

Tradução automática

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

de pedido para a linha de pedido. Você especifica modelos de projeto e tarefas de modelo de projeto nas regras de decisão de supervisão do projeto. Gestão de pedidos o usa essas regras para determinar quais itens de pedido exigem supervisão e o modelo de projeto ou as tarefas de modelo de projeto usadas para criar os projetos.

Como administrador ou usuário com a função it_project_manager, você cria modelos de projeto e as tarefas de modelo de projeto em Project Portfolio Management. Para obter mais informações, consulte Modelos de projeto e. Crie um modelo de projeto . Os dados de demonstração com Gestão de pedidos a aplicação inclui modelos de projeto que você pode copiar e mudar conforme necessário.

Nota: Ao criar tarefas de modelo de projeto para ordens de domínio e tarefas de pedido, antecipe mudanças em andamento que podem exigir tarefas planejadas adicionais. Defina essas possíveis tarefas planejadas nas tarefas de modelo para que o sistema possa sincronizar as tarefas planejadas com as tarefas de pedido adicionais resultantes de mudanças em andamento no Gestão de pedidos.

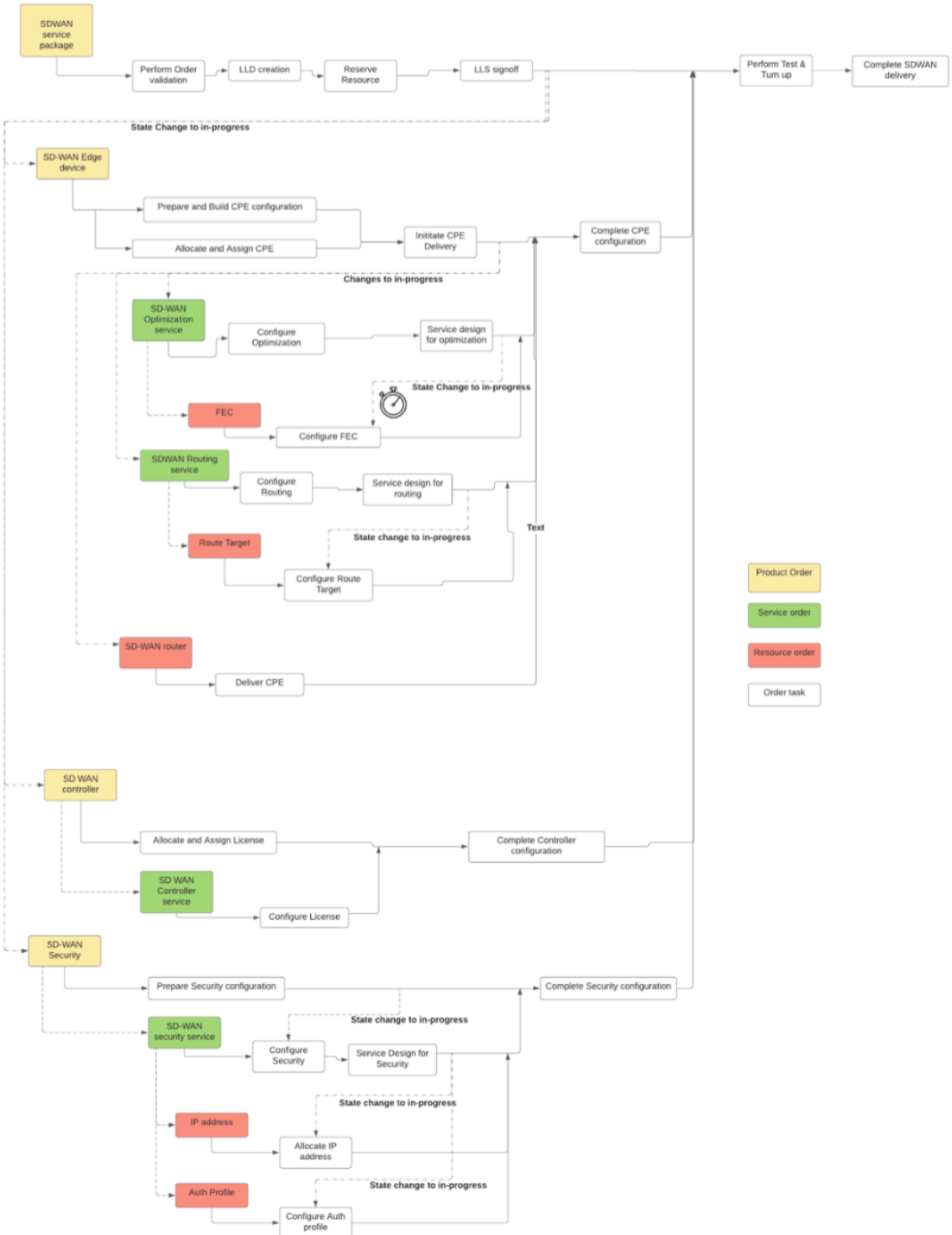
Antes de criar modelos de projeto e tarefas de modelo de projeto

Antes de criar seu modelo de projeto e modelos de tarefa de projeto para SPM considere o nível de supervisão do projeto necessário para que os pedidos do cliente sejam atendidos. Por exemplo, no fluxo de execução de SD-WAN a seguir, a linha de pedido principal é o Pacote de serviços SD-WAN, que define o projeto de linha de pedido a ser criado. Em seguida, identifique os pedidos de domínio e as tarefas de pedido que exigem supervisão da tarefa do projeto.

Tradução automática

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

Fluxo de execução do SD-WAN



Tradução automática

Configurar condições de supervisão do projeto e regras de decisão

Como administrador, você cria e mantém as condições e regras de decisão que determinam se um item de pedido se qualifica como um projeto que pode ser rastreado em Gestão estratégica de portfólios. Você também especifica o modelo de projeto que Gestão de pedidos usa para criar esse projeto para o item do pedido.

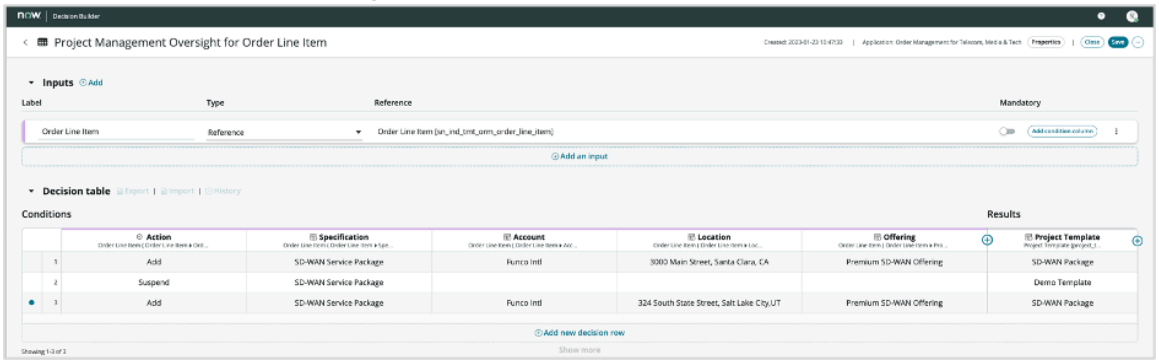
Defina as condições e regras de decisão para supervisão do projeto de linhas de pedido e ordens de domínio associadas e tarefas de pedido usando Construtor de decisões formulários para linhas de pedido, ordens de domínio e tarefas de pedido. Esses formulários têm uma

© 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.

tabela de decisão para especificar as condições e regras a serem aplicadas quando Gestão de pedidos determina a qualificação para supervisão do projeto.

Por exemplo, no formulário Gestão de supervisão de projeto para item de linha de pedido, você usa a tabela de decisão para adicionar ou alterar colunas de condição. Você também especifica as regras de decisão, incluindo o modelo de projeto, a serem aplicadas.

Supervisão da Gestão de projetos para o item de linha do pedido



Para obter mais informações sobre como adicionar ou alterar condições em tabelas de decisão, consulte Interface do usuário Construtor de decisões .

Nota: Se Gestão de pedidos os dados de demonstração estão instalados, a tabela de decisão para cada formulário de supervisão de projeto exibe as colunas de condição e as linhas de decisão adicionadas para dados de demonstração. Você pode adicionar, mudar ou excluir as colunas de condição e as linhas de decisão conforme necessário.

Configurar supervisão do projeto para linhas de pedido

Especifique as condições e regras de decisão que qualificam uma linha de pedido para supervisão do projeto. Você também especifica o modelo de projeto usado pela Gestão de pedidos para criar o projeto para a linha de pedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o Project Management Oversight for Order Line Item Decision Builder para adicionar ou mudar as condições e regras de decisão que devem ser atendidas para que uma linha de pedido seja rastreada como um projeto. Por exemplo, se você quiser que projetos sejam criados para linhas de pedido que tenham um produto, conta de cliente e local específicos, poderá adicionar colunas de condição para **Especificação** , **Conta** e **Local** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione **Supervisão da Gestão de projetos para o item de linha do pedido** tabela de decisão.
   O Item de linha do pedido é exibido no **Entradas** e o. **Modelo de projeto** coluna em **Resultados** .
3. Adicione uma condição à qual uma linha de pedido deve corresponder.
   a. Selecione **Adicionar coluna de condição** .
   b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Novo formulário de coluna de condição

Campo	Descrição
Rótulo da coluna de condição	Rótulo da coluna.
Descrição	Breve visão geral da condição.
Entrada	Entrada vinculada à coluna de condição. Para avaliar vários campos, você pode adicionar várias condições com o tipo de entrada de referência.
Tabela	Se o tipo de dados for Referência, o nome da tabela de referência será exibido. Para itens de linha de pedido, a tabela é Item de linha de pedido [sn_ind_tmt_orn_order_line_item].
Dados a serem avaliados	Para colunas de condição com o tipo de entrada Referência, especifica se a coluna Condição avalia o registro de referência ou um campo na tabela de referência. Para avaliar um campo específico, selecione **Campo** E escolha um campo na tabela Item de linha do pedido, como **Conta** , para especificar uma conta de cliente.
Tipo de condição	Tipo de dados selecionado para a coluna Condição.
Operador padrão	Como cada linha na coluna Condição avalia um valor especificado pelo usuário. Um operador padrão é necessário para todos os tipos de dados de entrada, exceto para Verdadeiro ou Falso.

c. Selecione **Save** (Salvar).

d. Repita as etapas 3a a 3c para cada condição a ser adicionada.

4. Selecione uma regra de decisão **Adicionar nova linha de decisão** .
   a. Selecione **Adicionar** e insira as condições que a linha de pedido deve corresponder e o modelo de projeto para criar o projeto.
   b. Selecione **Save** (Salvar).
   c. Repita as etapas 4a a 4c para cada regra de decisão a ser adicionada.

Resultado
O sistema usa o modelo de projeto especificado para criar projetos para linhas de pedido que correspondam às condições e regras de decisão definidas na tabela de decisão Supervisão de projeto para itens de linha de pedido.

Tradução automática

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

Configurar supervisão de projeto para ordens de domínio

Especifique as condições e as regras de decisão que qualificam os pedidos de domínio para supervisão do projeto. Você também especifica a tarefa de modelo de projeto usada por Gestão de pedidos para criar o projeto para pedidos de domínio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a supervisão da gestão de projetos para ordem de domínio Construtor de decisões para adicionar ou mudar as condições e regras de decisão que um pedido de domínio deve atender para ser rastreado como um projeto. Por exemplo, se você quiser que projetos sejam criados para pedidos de domínio para um produto específico, poderá adicionar uma coluna de condição para **Especificação** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione **Supervisão da Gestão de projetos para pedido de domínio** tabela de decisão.
   O item Pedido de domínio é exibido no **Entradas** e o. **Tarefa de modelo de projeto** coluna em **Resultados** .
3. Adicione uma condição à qual um pedido de domínio deve corresponder.

   a. Selecione **Adicionar coluna de condição** .

   b. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de coluna de condição

Campo	Descrição
Rótulo da coluna de condição	Rótulo da coluna.
Descrição	Breve visão geral da condição.
Entrada	Entrada vinculada à coluna de condição. Para avaliar vários campos, você pode adicionar várias condições com o tipo de entrada de referência.
Tabela	Se o tipo de dados for Referência, o nome da tabela de referência será exibido. Para itens de domínio, a tabela é Ordem de domínio [sn_ind_tmt_orn_domain_order].
Dados a serem avaliados	Para colunas de condição com o tipo de entrada Referência, especifica se a coluna Condição avalia o registro de referência ou um campo na tabela de referência. Para avaliar um campo específico, selecione **Campo** E escolha um campo na tabela Ordem de domínio, 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.

Campo	Descrição
	Especificação (Domain order.specification) para especificar um produto.
Tipo de condição	Tipo de dados selecionado para a coluna Condição.
Operador padrão	Como cada linha na coluna Condição avalia um valor especificado pelo usuário. Um operador padrão é necessário para todos os tipos de dados de entrada, exceto para Verdadeiro ou Falso.

c. Selecione **Save** (Salvar).

d. Repita as etapas 3a a 3c para cada condição a ser adicionada.

4. Selecione uma regra de decisão **Adicionar nova linha de decisão** .

a. Selecione **Adicionar** e insira as condições e a tarefa de modelo de projeto a ser usada.

> **Nota:** Se houver tarefas de modelo de projeto duplicadas que tenham o mesmo **Descrição resumida** , pode ser difícil identificar e selecionar as tarefas de modelo de projeto apropriadas. Para obter detalhes sobre como diferenciar tarefas de modelo de projeto semelhantes, consulte Escolher uma tarefa de modelo de projeto quando houver duplicatas.

b. Selecione **Save** (Salvar).

c. Repita as etapas 4a a 4c para cada regra de decisão a ser adicionada.

Resultado
O sistema usa a tarefa de modelo de projeto especificada para criar projetos para pedidos de domínio que correspondam às condições e regras de decisão definidas na tabela de decisão Supervisão de projeto para pedido de domínio.

Configurar supervisão do projeto para tarefas de pedido

Especifique as condições e regras de decisão que qualificam tarefas de pedido para supervisão do projeto. Você também especifica a tarefa de modelo de projeto usada por Gestão de pedidos para criar o projeto para tarefas de pedido. A tarefa de modelo de projeto define as tarefas de projeto para as tarefas de pedido.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a supervisão da gestão de projetos para a tarefa de pedido Construtor de decisões para adicionar ou mudar as condições e regras de decisão que uma tarefa de pedido deve atender para ser rastreada como um projeto. Por exemplo, se você quiser que projetos sejam criados para tarefas de pedido para um tipo de solicitação específico, poderá adicionar uma coluna de condição para **Tipo** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.

2. Selecione **Supervisão da Gestão de projetos para pedido de domínio** tabela de decisão.

Tradução automática

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

O item da tarefa de pedido é exibido no **Entradas** e o. **Tarefa de modelo de projeto** coluna em **Resultados** .

3. Adicione uma condição à qual um pedido de domínio deve corresponder.

   a. Selecione **Adicionar coluna de condição** .

   b. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de coluna de condição

Campo	Descrição
Rótulo da coluna de condição	Rótulo da coluna.
Descrição	Breve visão geral da condição.
Entrada	Entrada vinculada à coluna de condição. Para avaliar vários campos, você pode adicionar várias condições com o tipo de entrada de referência.
Tabela	Se o tipo de dados for Referência, o nome da tabela de referência será exibido. Para itens de domínio, a tabela é Tarefa de pedido [sn_ind_tmt_orn_order_task].
Dados a serem avaliados	Para colunas de condição com o tipo de entrada Referência, especifica se a coluna Condição avalia o registro de referência ou um campo na tabela de referência. Para avaliar um campo específico, selecione **Campo** E escolha um campo na tabela Tarefa de pedido, como **Tipo de solicitação** (Solicitar Task.request_type) para especificar um tipo de solicitação.
Tipo de condição	Tipo de dados selecionado para a coluna Condição.
Operador padrão	Como cada linha na coluna Condição avalia um valor especificado pelo usuário. Um operador padrão é necessário para todos os tipos de dados de entrada, exceto para Verdadeiro ou Falso.

   c. Selecione **Save** (Salvar).

   d. Repita as etapas 3a a 3c para cada condição a ser adicionada.

4. Selecione uma regra de decisão **Adicionar nova linha de decisão** .

Tradução automática

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

a. Selecione **Adicionar** e insira as condições e a tarefa de modelo de projeto a ser usada.

> **Nota:** Se houver tarefas de modelo de projeto duplicadas que tenham o mesmo **Descrição resumida** , pode ser difícil identificar e selecionar a tarefa de modelo de projeto apropriada. Para obter detalhes sobre como diferenciar tarefas de modelo de projeto semelhantes, consulte Escolher uma tarefa de modelo de projeto quando houver duplicatas.

b. Selecione **Save** (Salvar).

c. Repita as etapas 4a a 4c para cada regra de decisão a ser adicionada.

Resultado

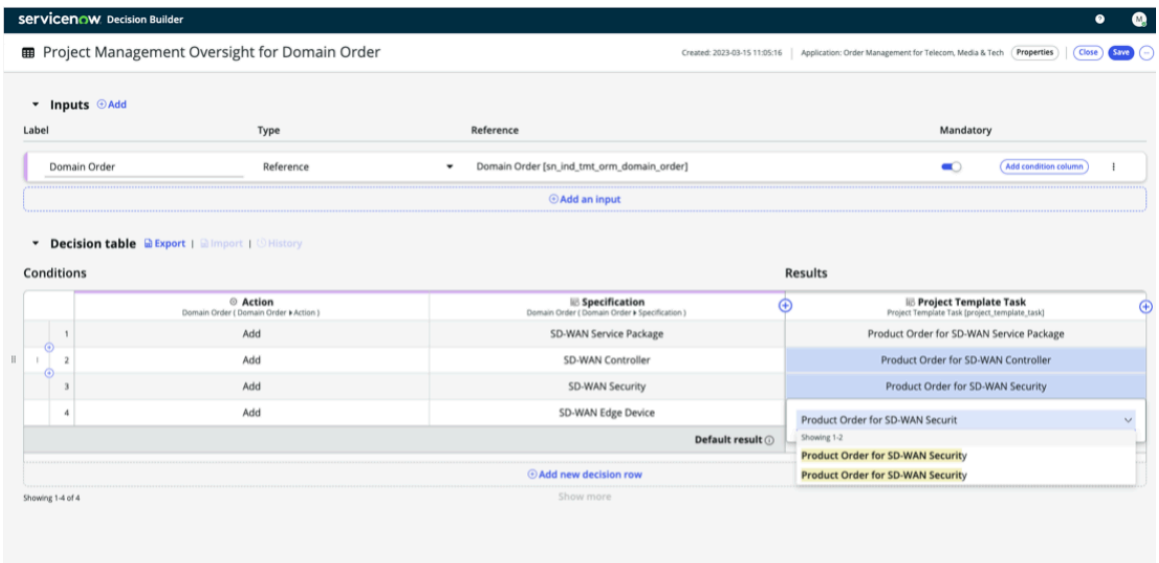
O sistema usa a tarefa de modelo de projeto especificada para criar projetos para tarefas de pedido que correspondam às condições e regras de decisão definidas na tabela de decisão de supervisão de projeto para tarefa de pedido.

Escolher uma tarefa de modelo de projeto quando houver duplicatas

Como administrador, ao configurar as regras de decisão para ordens de domínio e tarefas de pedido, você pode descobrir que há várias tarefas de modelo de projeto com o mesmo **Descrição resumida** . Pode ser difícil determinar a tarefa de modelo de projeto correta a ser selecionada.

Por exemplo, a tabela de decisão a seguir para supervisão de projeto para pedido de domínio mostra duas opções com o mesmo nome para a tarefa de modelo de projeto: Pedido de produto para segurança de SD-WAN. Esta tarefa de modelo de projeto tem o mesmo **Descrição resumida** Para duas tarefas de modelo de projeto diferentes, uma para Pacote SD-WAN e outra para Pacote de produtos do cliente SD-WAN.

Tarefas de modelo de projeto duplicadas na Gestão de projetos Oversight para Pedido de domínio



Você pode determinar a tarefa de modelo de projeto apropriada encontrando e verificando o sys_id da tarefa de modelo de projeto a ser usada. Para obter mais informações, consulte Verifique o sys_id de um modelo de tarefa de projeto.

Tradução automática

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

Verifique o sys_id de um modelo de tarefa de projeto

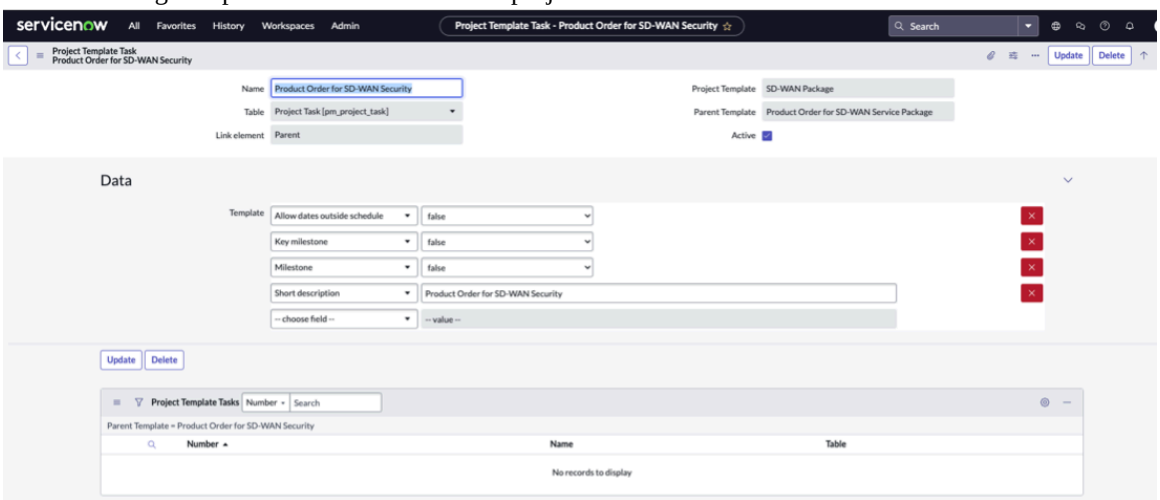
Determine se você está usando o modelo de tarefa de projeto correto para pedidos de domínio ou tarefas de pedido verificando o sys_id da tarefa de modelo de projeto.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

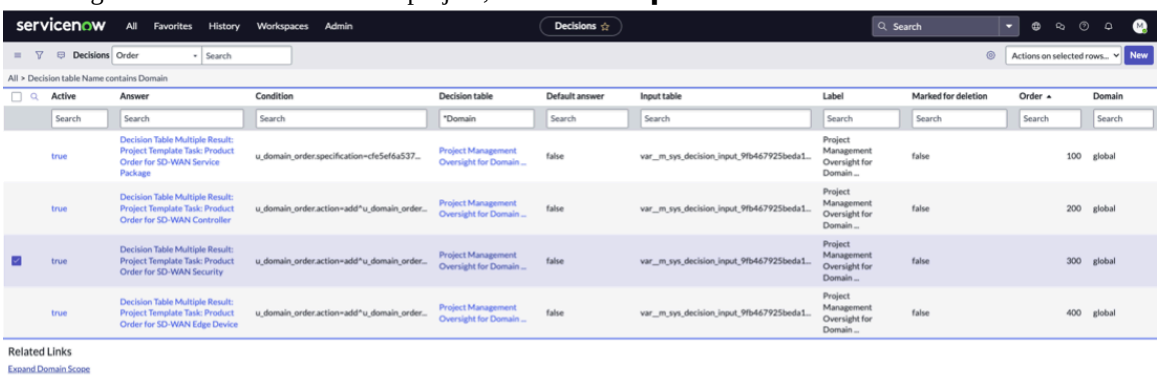
Procedimento

1. Navegue até **Todos** e no filtro, insira `project_template_task.list` .
2. Selecione o registro para a tarefa de modelo de projeto a ser verificada.



Por exemplo, no registro Tarefa de modelo de projeto para Pedido de produto para segurança SD-WAN, que pertence ao modelo de projeto Pacote SD-WAN, o sys_id é 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49.

3. Verifique o valor do sys_id na entrada da tabela Decisões associadas.
   a. Navegar até **Tudo** e, no filtro, insira `sys_decision_question.list` .
   b. Na tabela Decisões [sys_decision_question], localize o registro da entrada da tabela de decisão correspondente, por exemplo, supervisão da gestão de projetos para pedido de domínio.
   c. No registro da tarefa de modelo de projeto, selecione **Resposta** coluna.

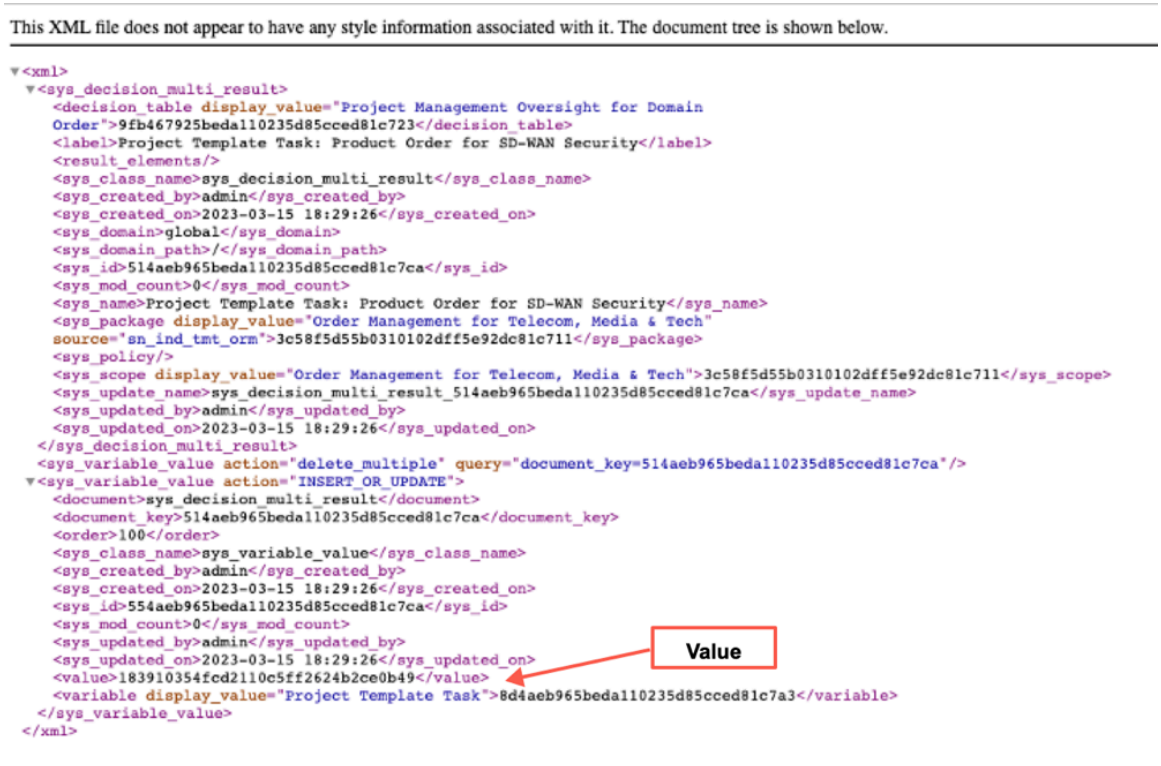


O registro resultante para **Resposta** o campo é aberto.

4. No registro resultante do resultado múltiplo da tabela de decisão, exiba a saída XML clicando com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho do registro e selecionando **Mostrar XML** .
5. Revise o XML e localize o valor sys_id no arquivo.

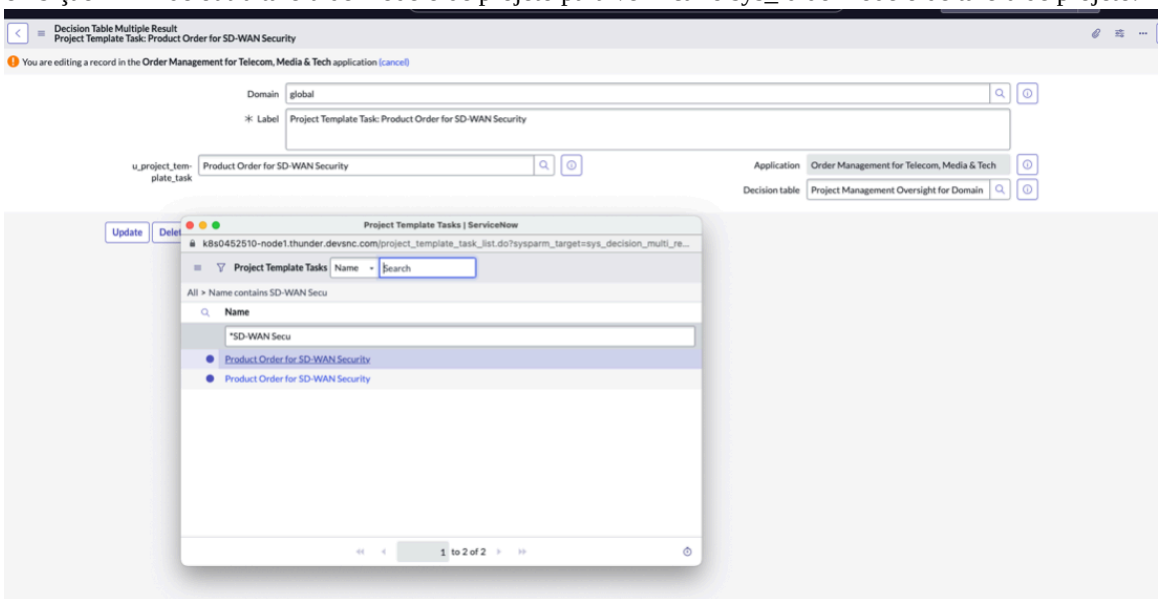
Tradução automática

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



O valor sys_id deve corresponder ao sys_id da tarefa do modelo de projeto determinada na Etapa 1. Se o sys_id não corresponder, prossiga para a próxima etapa.

6. No registro de vários resultados da tabela de decisão, selecione **u_project_template_task** E verifique a exibição XML de outra tarefa de modelo de projeto para verificar o sys_id do modelo de tarefa de projeto.



Configurar mapeamentos de campo

Configure o. CSM mapas de tabela para associar campos em linhas de pedido, ordens de domínio e tarefas de pedido a projetos em Gestão de portfólio de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de pedidos fornece Customer Service Management mapas de tabela para associar itens de linha de pedido, ordens de domínio e tarefas de pedido a projetos e tarefas de projeto em SPM. As tabelas que você configura dependem se você está usando a aplicação PPM Standard para rastrear projetos em sua organização ou a integração da Gestão de projetos do cliente para rastrear projetos do cliente.

- Se você estiver usando PPM, configure o mapeamento de campo para eles CSM mapas de tabela:

Mapas de tabela para PPM

Mapa de tabela	Tabela de origem	Tabela de destino
Item de linha do pedido para projeto	Item de linha do pedido [sn_ind_tmt_orn_order_line_item]	Projeto [projeto_pm]
Ordem de domínio para a tarefa do projeto	Pedido de domínio [sn_ind_tmt_orn_domain_order]	Tarefa do projeto [tarefa_projeto_pm]
Tarefa de pedido para tarefa de projeto	Tarefa de pedido [sn_ind_tmt_orn_order_task]	Tarefa do projeto [tarefa_projeto_pm]

- Se você estiver usando a Gestão de projetos do cliente, configure o mapeamento de campos para eles CSM mapas de tabela:

Mapas de tabela para Gestão de projetos do cliente

Mapa de tabela	Tabela de origem	Tabela de destino
Item de linha do pedido para projeto do cliente	Item de linha do pedido [sn_ind_tmt_orn_order_line_item]	Projeto do cliente [customer_project]
Ordem de domínio para tarefa de projeto do cliente	Pedido de domínio [sn_ind_tmt_orn_domain_order]	Tarefa de projeto do cliente [customer_project_task]
Tarefa de pedido para tarefa de projeto do cliente	Tarefa de pedido [sn_ind_tmt_orn_order_task]	Tarefa de projeto do cliente [customer_project_task]

As tabelas de origem e de destino em cada mapa de tabela são preenchidas previamente.

Nota: Se você instalou dados de demonstração para Gestão de pedidos, o mapeamento de campo para **Campo de origem** e. **Campo de destino** exiba os valores usados para dados de demonstração. Você pode usar o mapeamento de campo existente ou alterá-lo conforme necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** e no filtro, insira `csm_table_map.list` .
2. Siga um destes procedimentos:
   - Se você estiver usando PPM, selecione o mapa da tabela Solicitar item de linha para projeto.
   - Se você estiver usando a Gestão de projetos do cliente, selecione o mapa da tabela Solicitar item de linha para projeto do cliente.
3. Vá para **Mapeamento de campo básico** lista relacionada e defina um mapeamento de campo.

Tradução automática

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

Nota: Se os dados de demonstração da Gestão de pedidos estiverem instalados, o **Campo de origem** e. **Campo de destino** Os valores na lista relacionada Mapeamento de campo básico exibem o mapeamento dos dados de demonstração. Você pode usar o mapeamento ou alterá-lo conforme necessário.

Opção	Etapas
Defina um novo mapeamento de campo	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Em **Campo de origem** , selecione um item na tabela de origem. Por exemplo, selecione um item como **Descrição resumida** Na tabela Item de li–nha do pedido [sn_ind_tmt_orn_order_li–ne_item]. **c.** Em **Campo de destino** , Selecione um item na tabela Projeto [pm_project], como **No me do projeto** . **d.** Selecione **Enviar**. Neste exemplo, a linha do pedido **Descri ção resumida** é usado como **Nome do pro jeto** No SPM.
Altere um mapeamento de campo existente	**a.** Selecione o registro de mapeamento de campo. **b.** Em **Campo de origem** , Selecione um item diferente na tabela de origem Item de li–nha do pedido, conforme necessário. **c.** Em **Campo de destino** , Selecione um item diferente na tabela de destino do projeto, conforme necessário. **d.** Selecione **Atualizar**.

4. Siga um destes procedimentos:
   - Se você estiver usando PPM, selecione o mapa da tabela Ordem de domínio para projeto e repita a Etapa 3 para definir um novo mapeamento de campo ou atualizar um mapeamento existente.
   - Se você estiver usando a Gestão de projetos do cliente, selecione o mapa da tabela Ordem de domínio para Projeto do cliente e repita a Etapa 3 para definir um novo mapeamento de campo ou atualizar um mapeamento existente.

   Por exemplo, você pode selecionar **Descrição resumida** Na tabela de origem do pedido de domínio e mapeie-o para **Descrição resumida** Campo na tabela de destino da tarefa do projeto.

5. Siga um destes procedimentos:

Tradução automática

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

- Se você estiver usando PPM, selecione o mapa da tabela Solicitar tarefa para projeto se e repita a Etapa 3 para definir um novo mapeamento de campo ou atualizar um mapeamento existente.
- Se você estiver usando a Gestão de projetos do cliente, selecione o mapa da tabela Solicitar tarefa para projeto do cliente e repita a Etapa 3 para definir um novo mapeamento de campo ou atualizar um mapeamento existente.

Por exemplo, você pode selecionar **Descrição resumida** Na tabela de origem da tarefa de pedido e mapeie-o para **Descrição resumida** Campo na tabela de destino da tarefa do projeto.

Resultado
Os campos nas tabelas de origem da Gestão de pedidos são mapeados para os campos em SPM tabela de destino.

Controle o fechamento automático de tarefas do projeto

Gerencie o fechamento automático de projetos no SPM integração usando *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*propriedade do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em SPM integração, Gestão de pedidos fecha as tarefas do projeto automaticamente quando todas as tarefas de pedido associadas são concluídas e não há tarefas secundárias em aberto que tenham dependências de tarefa do projeto. Se uma tarefa de projeto tiver tarefas secundárias em aberto, Gestão de pedidos não fecha automaticamente a tarefa do projeto. Você pode usar *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*propriedade para suprimir ou reativar o fechamento automático de tarefas do projeto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** e, no filtro, insira sys_properties.list e pressione **Insira** .
2. PESQUISE e abra *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*propriedade.
3. Em **Valor** , defina o valor da propriedade.
   - Para suprimir o fechamento automático da tarefa do projeto, insira falso .
   - Para reativar o fechamento automático da tarefa do projeto, insira verdadeiro .
4. Selecione **Atualizar**.
   Fechamento automático da tarefa de projeto no SPM a integração é imediatamente suprimida ou reativada com base no valor inserido. Se o fechamento automático for suprimido, todas as atualizações de tarefa de pedido para tarefa de projeto ocorrerão somente quando as tarefas de pedido estiverem em um estado Em andamento.

Acompanhamento de tarefas de pedido e projetos associados

Com SPM integração, gerentes de projeto e agentes de execução ou gerentes podem rastrear projetos no Gestão estratégica de portfólios Que têm tarefas de pedido associadas na Gestão de pedidos.

Acompanhamento de projetos para tarefas de pedido planejadas em SPM

Como gerente de projetos, você pode revisar e atualizar projetos que foram criados para rastrear tarefas de pedido planejadas usando Project Portfolio Management aplicação em SPM.

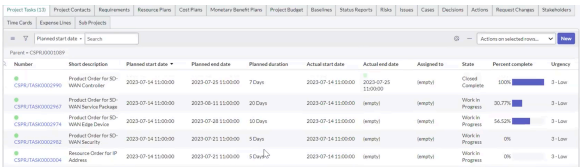
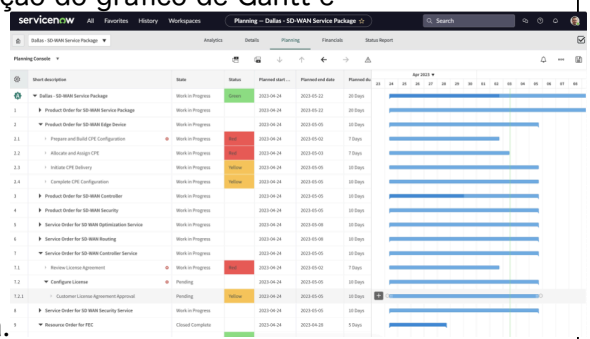
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Tradução automática

Quando gerentes de execução e agentes atualizam ou concluem tarefas de pedido, Gestão de pedidos sincroniza automaticamente os estados do projeto entre SPM e itens de linha de pedido, estados de pedido de tarefa e domínio e estados de tarefa de pedido e tarefa de projeto conforme gerentes de execução e agentes concluem tarefas de pedido.

Um gerente de projetos tem a função it_project_manager para rastrear e atualizar projetos.

Tarefas do gerente de projetos

Tarefa	Detalhes
Revise um projeto de execução de pedido e o estado	**1.** Navegar até **Tudo** > **Projetos** > **Espaço de projetos**. **2.** Selecione o projeto para o item do pedido. **Nota:** . **Nome do projeto** É o nome atribuído quando a Gestão de pedidos criou o projeto usando o modelo de projeto especificado. **3.** Selecione **Detalhes** em seguida, role para baixo até **Tarefas do projeto** Para revisar tarefas do projeto, Estado e Porcentagem concluída, 
Revise o estado do projeto e o estado da tarefa do projeto para avaliar o status do projeto	**1.** Navegar até **Tudo** > **Projetos** > **Espaço de projetos**. **2.** Selecione o projeto para o item do pedido. **3.** Selecione **Planejamento** guia. A exibição do gráfico de Gantt é exibida. 
Revise anotações e comentários sobre tarefas de pedido de agentes e gerentes de execução	**1.** Navegar até **Tudo** > **Projetos** > **Espaço de projetos**. **2.** Selecione o projeto para o item do pedido. **3.** Vá para **Anotações** E exiba os comentários e as atualizações de status da Gestão de pedidos.

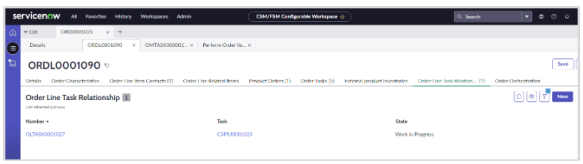
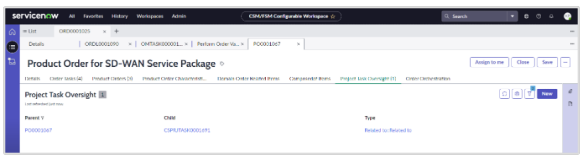
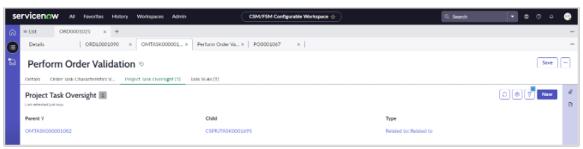
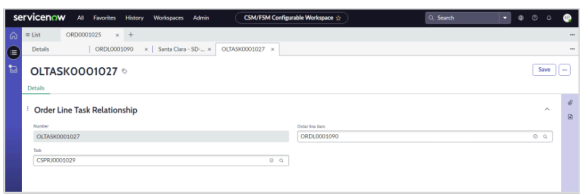
Tradução automática

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

Acompanhamento de tarefas de execução que têm projetos associados em Gestão de pedidos

Como agente de execução ou gerente, você pode exibir o relacionamento entre um projeto e item de linha de pedido, tarefas de projeto e tarefa de pedido no Espaço configurável. Você também pode publicar anotações e comentários adicionais sobre linhas de pedido e tarefas de pedido para se comunicar com o gerente de projeto responsável pela supervisão do projeto das tarefas de gestão de pedidos.

Tarefas do gerente ou agente de execução

Tarefa	Exemplo
Exiba o relacionamento linha a projeto do pedido no formulário de item de linha do pedido	
Exiba o relacionamento de ordem de tarefa para domínio do projeto no formulário de domínio	
Solicitar relacionamento entre tarefa e tarefa de projeto em Solicitar tarefa de	
Exibir **Detalhes** relacionamento da tarefa de pedido para ver o número da tarefa, o número do projeto e o relacionamento do número do item de linha do pedido	

Gestão de pedidos capacidade de diagnóstico

Os agentes podem usar ServiceNow® Gestão de pedidos capacidade de diagnóstico para diagnosticar e resolver problemas de serviço relacionados a tarefas de pedido e ordens de domínio.

Instale estes plug-ins:

- Plug-in Gestão de vendas e pedidos
- Plug-in Gestão de testes de serviço

  Para obter mais informações sobre a gestão de testes de serviço, consulte Configurar um grupo de testes e. Configurar definições de teste .

Diagnosticar e resolver uma tarefa de pedido

Como agente de atendimento ao cliente, revise, diagnostique e resolva e feche uma tarefa de pedido para o problema relacionado ao serviço experimentado pelo cliente.

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.

Para habilitar a exibição do **Diagnosticar** guia e. **Executar diagnósticos** no painel conceitual, **Teste e aumente** deve ser selecionado no tipo de solicitação.

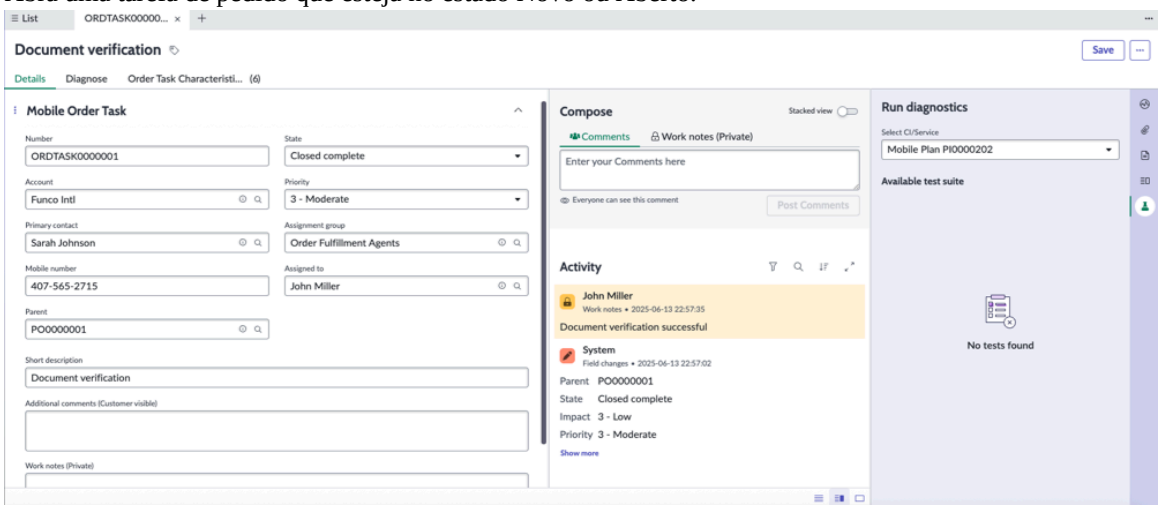
A tabela de decisão permite que Testar e Ativar configurem o gatilho para qualquer definição de solicitação. Este recurso pronto para uso é enviado somente para a tarefa de Teste e Ativação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tarefa de pedido progride por várias fases do início ao fechamento. Começa com um agente de atendimento ao cliente revisando e verificando o problema. Em seguida, há o diagnóstico, em que os testes especificados pelo sistema são executados para identificar a causa raiz. Após os testes, o agente passa para o reparo, criando uma tarefa para corrigir o problema identificado. O agente segue as instruções na tarefa de reparo para lidar com as áreas com problema. Quando o reparo estiver concluído, a tarefa será testada novamente para confirmar que o problema foi resolvido. Por fim, o pedido é movido para a próxima etapa em direção à entrega com base no feedback do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista.
3. Navegar até **Tarefas de pedido** > **Tudo**.
4. Abra uma tarefa de pedido que esteja no estado Novo ou Aberto.



5. Revise e verifique a tarefa de pedido.
   a. Em **Detalhes** revise e verifique os detalhes gerais da tarefa de pedido.
6. Diagnostique a tarefa de pedido para identificar a causa raiz do problema.

   A tabela de decisão pode ser configurada para controlar a visibilidade das guias do painel contextual Diagnóstico e Executar diagnóstico. Para obter mais informações sobre tabelas de decisão, consulte Tabelas de decisão .

   a. Para gerar os resultados do teste, selecione **Executar diagnósticos** no painel contextual.

   b. No painel Executar diagnóstico, selecione **IC/Serviço** na lista suspensa.

      A lista suspensa mostra o inventário de produto atual vinculado ao registro primário da tarefa de pedido.

Tradução automática

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

Para configurar definições de teste, consulte Configurar definições de teste .

c. Expanda os cartões em **Pacote de testes disponível** .
Para configurar o grupo de testes, consulte Configurar um grupo de testes .

d. No teste manual, selecione testes únicos/múltiplos.
No teste automatizado, a seleção de teste não está disponível. O subfluxo configurado para o grupo de testes seria invocado.

e. Selecione **Configurar**.

f. Em Configurar testes, preencha o formulário de características de teste necessárias para ativar o. **Executar teste** botão.

g. **Opcional:** No teste, selecione uma opção para **Executar teste** agora ou para **Teste de programação** para mais tarde.

h. Selecione **Executar teste** .

i. Na guia Diagnóstico **Resultados do teste** , selecione **Atualizar lista** ícone.

j. Na guia Diagnóstico, expanda **Resultados do teste** e revise os resultados dos testes realizados na etapa anterior, verificando se cada teste foi aprovado ou reprovado.

Os testes com falha indicam que os problemas que causam a identificação da tarefa de pedido e precisam de reparo.

O número máximo de linhas do grupo é limitado a 20 linhas. Para configurar o número máximo de linhas com mais de 20 linhas para o grupo, consulte Uso da lista de apresentação .

k. **Opcional:** Selecione **Exibir detalhes** ícone de um resultado de teste específico para revisar seus detalhes.

l. **Opcional:** Selecione **Teste novamente** ícone de um resultado de teste específico para executá-lo novamente.

m. Selecione **Continuar**.

7. Repare a tarefa de pedido criando uma tarefa de reparo nova ou automatizada.

- Selecione **Gerar tarefa automatizada** para criar automaticamente uma tarefa de reparo.
- Selecione **Criar tarefa de reparo** para criar manualmente uma tarefa de reparo personalizada.

Uma tarefa de reparo é criada para todos os casos de teste com falha relacionados à tarefa de pedido diagnosticada.

a. Selecione a tarefa de reparo na qual você deseja trabalhar.

b. No formulário Tarefa de resolução, revise os detalhes da tarefa para identificar o teste com falha e trabalhe nesses testes para corrigir a tarefa de pedido.

Tradução automática

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

c. Em **Selecione** Selecione um estado apropriado na lista para atualizar ou fechar a tarefa de reparo, como Encerrado concluído.

d. Selecione **Salvar** e feche a tarefa de resolução.

e. Selecione **Continuar**.

8. Para exibir os valores de características da tarefa de pedido, selecione **Valores de características da tarefa do pedido** guia.

Diagnosticar e resolver um pedido de domínio

Como agente de atendimento ao cliente, revise, diagnostique e resolva e feche um pedido de domínio para o problema relacionado ao serviço experimentado pelo cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para habilitar a exibição do **Diagnosticar** guia e. **Executar diagnósticos** no painel conceitual, **Teste e aumente** deve ser selecionado em **Fase** .

A tabela de decisão permite que Testar e Ativar configurem o gatilho para qualquer definição de solicitação. Este recurso pronto para uso é enviado somente para a tarefa de Teste e Ativação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ordem de domínio progride por várias fases do início ao fechamento. Começa com um agente de atendimento ao cliente revisando e verificando o problema. Em seguida, está a fase de diagnóstico, em que os testes especificados pelo sistema são executados para identificar a causa raiz. Após os testes, o agente passa para o reparo, criando uma tarefa para corrigir o problema identificado. O agente segue as instruções na tarefa de reparo para lidar com as áreas com problema. Quando o reparo estiver concluído, a tarefa será testada novamente para confirmar que o problema foi resolvido. Por fim, o pedido é movido para a próxima etapa em direção à entrega com base no feedback do cliente.

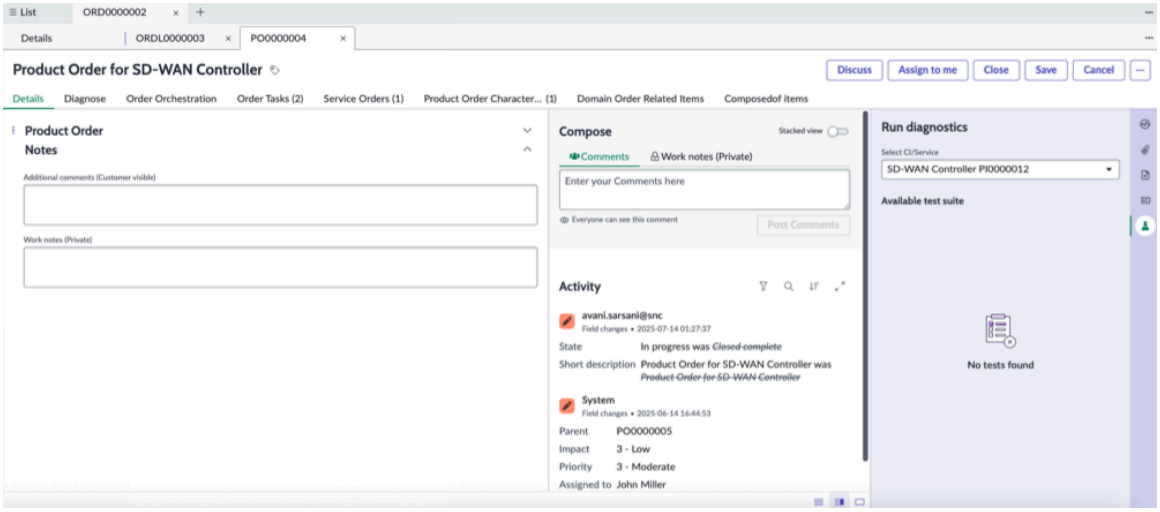
Esta tarefa é aplicável a pedido de produto, serviços e recursos.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista.
3. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Tudo**.
4. Em **Pedidos de produtos** abra o registro de pedido do produto.

Tradução automática

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



5. Revise e verifique a ordem do domínio.
   a. Em **Detalhes** Expanda a tarefa Pedido de produto e revise e verifique os detalhes gerais do pedido de domínio.
   b. Se necessário, na seção Anotações, adicione **Comentários adicionais** e. **Anotações de trabalho** .
6. Diagnostique a ordem do domínio para identificar a causa raiz do problema.

   A tabela de decisão pode ser configurada para controlar a visibilidade das guias do painel contextual Diagnóstico e Executar diagnóstico. Para obter mais informações sobre tabelas de decisão, consulte Tabelas de decisão .

   a. Para gerar os resultados do teste, selecione **Executar diagnósticos** no painel contextual.

   b. No painel Executar diagnóstico, selecione **IC/Serviço** na lista suspensa.

      A lista suspensa mostra o inventário do produto atual e todos os inventários secundários.

      Para configurar definições de teste, consulte Configurar definições de teste .

   c. Expanda os cartões em **Pacote de testes disponível** .
   Para configurar o grupo de testes, consulte Configurar um grupo de testes .

   d. No teste manual, selecione testes únicos/múltiplos.
   No teste automatizado, a seleção de teste não está disponível. O subfluxo configurado para o grupo de testes seria invocado.

   e. Selecione **Configurar**.

   f. Na caixa de diálogo Configurar testes, preencha o formulário de características de teste necessárias para ativar o. **Executar teste** botão.

   g. **Opcional:** Na caixa de diálogo de teste, selecione uma opção para **Executar teste** agora ou para **Teste de programação** para mais tarde.

   h. Selecione **Executar teste** .

Tradução automática

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

i. Na guia Diagnóstico **Resultados do teste** , selecione **Atualizar lista** ícone.

j. Na guia Diagnóstico, expanda **Resultados do teste** e revise os resultados dos testes realizados na etapa anterior, verificando se cada teste foi aprovado ou reprovado.

Os testes com falha indicam que os problemas que causam a identificação da tarefa de pedido e precisam de reparo.

O número máximo de linhas do grupo é limitado a 20 linhas. Para configurar o número máximo de linhas com mais de 20 linhas para o grupo, consulte Uso da lista de apresentação .

k. **Opcional:** Selecione **Exibir detalhes** ícone de um resultado de teste específico para revisar seus detalhes.

l. **Opcional:** Selecione **Teste novamente** ícone de um resultado de teste específico para executá-lo novamente.

m. Selecione **Continuar**.

7. Repare a tarefa de pedido criando uma tarefa de reparo nova ou automatizada.
   - Selecione **Gerar tarefa automatizada** para criar automaticamente uma tarefa de reparo.
   - Selecione **Criar tarefa de reparo** para criar manualmente uma tarefa de reparo personalizada.

   Uma tarefa de reparo é criada para todos os casos de teste com falha relacionados à tarefa de pedido diagnosticada.
   a. Selecione a tarefa de reparo na qual você deseja trabalhar.
   b. No formulário Tarefa de resolução, revise os detalhes da tarefa para identificar o teste com falha e trabalhe nesses testes para corrigir a tarefa de pedido.
   c. Em **Selecione** Selecione um estado apropriado na lista para atualizar ou fechar a tarefa de reparo, como Encerrado concluído.
   d. Selecione **Salvar** e feche a tarefa de resolução.
   e. Selecione **Continuar**.
8. Para exibir a Orquestração da ordem de domínio, selecione **Orquestração de pedidos** guia.
9. Para exibir as tarefas da ordem de domínio, selecione **Tarefas de pedido** guia.
10. Para exibir os valores de características da ordem de domínio, selecione **Valores das características do pedido do produto** guia.
11. Para exibir os detalhes da ordem de serviço, selecione **Ordens de serviço** guia.
12. Para exibir os detalhes dos itens relacionados ao pedido de domínio, selecione **Itens relacionados ao pedido de domínio** guia.
13. Para exibir composto de itens, selecione **Composto por itens** 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.

Referência do Gestão de vendas e pedidos

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Gestão de vendas e pedidos aplicações.

Referência do Suporte pós-vendas

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o ciclo de vida do contrato de serviço e os formulários disponíveis no Suporte pós-vendas aplicação.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Suporte pós-vendas, consulte:

- Como configurar o Suporte pós-vendas
- Como usar o Suporte pós-vendas

Ciclo de vida do contrato de serviço

Um contrato de serviço passa pelos vários estados em cada fase de seu ciclo de vida.

Em cada estado, um contrato de serviço é habilitado para executar determinadas ações conforme mencionado na tabela a seguir.

Vida do contrato de serviço estados relacionados e ações que ele pode executar

Ciclo de vida	Estado	Ação
Um contrato de serviço é gerado.	Rascunho	• As datas de início e término do contrato de serviço podem ser modificadas para que as datas dos registros secundários estejam dentro do intervalo de datas. • As linhas de contrato e os direitos relacionados podem ser adicionados, removidos ou modificados. • O produto vendido/item-base de instalação coberto pode ser adicionado ou removido.
O contrato de serviço é ativado na data da ativação.	Ativo	• As modificações no contrato de serviço podem ser feitas manualmente, por meio da integração e do Gestão de vendas e pedidos fluxo de trabalho. • A data de início não pode ser modificada. • A data de término pode ser estendida e deve ser posterior à data atual. • Itens de linha do contrato de serviço podem ser adicionados. • O produto vendido/item-base de instalação coberto pode ser modificado.
O contrato de serviço é desativado na data de vencimento.	Expirado	Nenhuma 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.

Vida do contrato de serviço estados relacionados e ações que ele pode executar

Ciclo de vida	Estado	Ação
O contrato de serviço foi cancelado.	Cancelared	Nenhuma ação.

Os itens de linha e direitos do contrato de serviço também executam ações semelhantes nos respectivos estados.

Quando uma entidade primária é movida para o estado Expirado, as entidades secundárias herdam o mesmo estado. Por exemplo, quando um contrato de serviço expira, as linhas de contrato relacionadas e os direitos também expiram.

No entanto, a mudança de estado de uma entidade secundária não afeta a entidade primária.

O produto vendido ou o item-base de instalação referenciado na linha do contrato ou em um direito deve estar no mesmo estado da entidade em que é referenciado.

Estado suspenso

Quando um produto vendido é suspenso, as linhas de contrato de serviço e os direitos relacionados, nos estados Rascunho ou Ativo, também são movidos para o estado Suspenso.

Uma linha de contrato de serviço suspenso ou direito está pausado para qualquer atividade, exceto as seguintes:

- Editando os valores do campo.
- Criação de registros nas listas relacionadas correspondentes.

Ao retomar o produto vendido, o item de linha do contrato de serviço relacionado ou direito adquire o estado dependendo das datas de início e término. Por exemplo, um direito retomado que tem data de início no passado e data de término no futuro adquire o estado Ativo.

Excepcionalmente, quando uma linha de contrato ou direito no estado suspenso atinge a data de término, ele passa para o estado Expirado automaticamente.

Validações de data

Uma linha de contrato de serviço associada a um contrato de serviço deve ser criada nas datas de início e término do contrato de serviço. Qualquer modificação nas datas das linhas do contrato de serviço deve estar em conformidade com o intervalo de datas do contrato de serviço primário.

Formulário de contrato de serviço

. Suporte pós-vendas O aplicativo usa o formulário Contrato de serviço para criar contratos de serviço.

Formulário Contrato de serviço

Campo	Descrição
Nome	O nome do contrato de serviço.

Tradução automática

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

Formulário Contrato de serviço

Campo	Descrição
Número	O número de identificação exclusivo interno gerado quando o contrato de serviço é criado. Este número não é editável.
Referência do contrato	O número de identificação atribuído externamente atribuído ao contrato de serviço.
Conta	O nome da conta associada ao contrato de serviço. **Nota:** • Um contrato de serviço pode ser associado a uma conta ou a um consumidor. • Uma conta pode ser criada se nenhuma conta for encontrada selecionando **Novo** No formulário Conta. Para obter mais informações sobre os campos no formulário Conta, consulte Formulário da conta .
Cliente	O nome do consumidor associado ao contrato. **Nota:** Se nenhum registro de consumidor for encontrado, você poderá criar um consumidor e adicioná-lo ao contrato de serviço. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de consumidor .
Estado	O estado atual do contrato de serviço: • Rascunho • Ativa • Expirado • Cancelado • Suspensos
Data de início	A data de ativação do contrato de serviço.
Data de término	A data em que o contrato de serviço termina.
Raiz de renovação	Um contrato de serviço pode ser renovado várias vezes. A raiz de renovação se refere à referência do contrato de serviço do primeiro contrato de serviço ou de base.
Renovado de	Um contrato de serviço pode ser renovado várias vezes. Campo Renovado de refere-se ao contrato de serviço anterior que foi renovado.

Formulário de linha do contrato de serviço

Você pode criar linhas de contrato de serviço no Suporte pós-vendas Usando o formulário Linha de contrato de serviço.

Tradução automática

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

Formulário de linha do contrato de serviço

Campo	Descrição
Nome	O nome da linha do contrato de serviço.
Contrato	O número de identificação exclusivo interno gerado quando o contrato de serviço é criado. Este número não é editável.
Linha do contrato primário	O número de identificação exclusivo interno da linha de contrato de serviço primária associada à linha de contrato de serviço secundária.
Conta	O nome da conta associada a este contrato de serviço. **Nota:** • Um contrato de serviço pode ser associado a uma conta ou a um consumidor. • Uma conta pode ser criada se nenhuma conta for encontrada selecionando **Novo** No formulário Contas. Para obter mais informações sobre os campos no formulário Conta, consulte Formulário da conta .
Local	O local de serviço ou instalação.
Especificação de produto	A especificação do produto mapeada para o produto vendido.
Número	O número de identificação exclusivo interno da linha do contrato de serviço que é gerado quando ela é criada. Este número não é editável.
Cliente	O nome do consumidor associado a este contrato. **Nota:** Se nenhum registro de consumidor for encontrado, você poderá criar um consumidor e adicioná-lo ao contrato de serviço. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de consumidor .
Estado	O estado atual da linha do contrato: • Rascunho • Ativa • Expirado • Cancelado • Suspensos **Nota:** • O estado da linha do contrato de serviço é herdado do contrato de serviço primário. • O estado suspenso só é aplicável quando o item de linha do contrato é criado por meio de Gestão de vendas e pedidos fluxo de trabalho.
Data de início	A data de ativação da linha do contrato de serviço.

Tradução automática

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

Formulário de linha do contrato de serviço

Campo	Descrição
Data de término	A data em que a linha do contrato de serviço expira.
Produto	O modelo de produto mapeado para a oferta de produto do produto vendido.
Oferta do produto	A oferta de produto mapeada para o produto vendido.
Produto vendido	O nome do produto vendido que é adicionado à linha do contrato. **Nota:** • Quando o item de linha do contrato de serviço é criado por meio de Gestão de vendas e pedidos este campo exibe o nome do produto vendido a partir do qual a linha de contrato é gerada. • Quando as linhas de contrato de serviço são criadas por meio da integração, o campo se torna inválido.
Raiz de renovação	Uma linha de contrato de serviço pode ser renovada várias vezes. A raiz de renovação refere-se à referência da linha do contrato de serviço da primeira linha de contrato de serviço ou da linha de contrato de serviço de base.
Renovado de	Uma linha de contrato de serviço pode ser renovada várias vezes. O campo Renovado de refere-se à linha do contrato de serviço anterior que foi renovada.

Você pode ver as informações de preço em uma linha de contrato para contratos de assinatura que ajudam você a revisar as informações do contrato.

Assinatura e preços

Prazo (meses)	Período de validade de ter acesso ao serviço ou produto.
Data de início da assinatura	Data de início da assinatura do contrato.
Data de término da assinatura	Data de término da assinatura do contrato.
Lista de preços	Lista de preços associada à manutenção do produto.
Preço unitário líquido	O preço de cada unidade na oferta de produto. Preço líquido de uma única unidade do produto vendido.
Método de preço	O método de preço do produto vendido selecionado. Pode ser único ou recorrente. O preço único cobra uma taxa pela oferta do produto. O preço recorrente permite definir a periodicidade do preço.
Periodicidade	A frequência do método de preço. Pode ser mensal, trimestral, semestral ou anualmente. Este campo se torna válido somente quando o método em **Método de preço** o campo é um pagamento recorrente.

Tradução automática

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

Assinatura e preços

Preço único	Representa cobranças únicas a serem pagas pelo produto ou serviço.
Preço recorrente mensal	Representa o preço que o cliente deve pagar mensalmente durante o uso do produto.
Preço recorrente anual	Representa o preço a ser pago anualmente durante o uso do produto.
Preço único cumulativo	Representa cobranças únicas a serem pagas para a linha primária e todos os itens de linha secundários.
Preço recorrente mensal cumulativo	Representa o preço mensal da linha primária e de todos os itens de linha secundários
Preço recorrente anual cumulativo	Representa o preço anual da linha primária e de todos os itens de linha secundários.
Preço líquido cumulativo	Representa o preço total da linha do contrato calculando o valor de acúmulo de todas as linhas raiz.

Nota: Quando um item de linha de contrato de serviço é criado manualmente, o. **Método de preço** , **Preço líquido unitário** e **Periodicidade** os campos são inválidos. Eles só são aplicáveis quando a linha do contrato é criada pelo Gestão de vendas e pedidos fluxo de trabalho ou por integração. Esses campos são preenchidos automaticamente com os detalhes do produto vendido relacionado. As datas de início e término de uma linha de contrato de serviço secundária devem estar entre as datas de início e término da linha de contrato de serviço primária associada.

Formulário de direito

O formulário de direito pode ser usado para criar direitos no Suporte pós-vendas.

Formulário de direito

Campo	Descrição
Nome	O nome do direito.
Produto	O produto associado ao direito.
Contrato	O número de identificação exclusivo interno gerado quando o contrato de serviço é criado. Este número não é editável.
Conta	O nome da conta associada a este contrato. **Nota:** • Um contrato de serviço pode ser associado a uma conta ou a um consumidor. • Uma conta pode ser criada se nenhuma conta for encontrada selecionando **Novo** No formulário Contas. Para obter mais informações sobre os campos no formulário Conta, consulte Formulário da conta .
Local	O local de serviço ou instalação.

Tradução automática

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

Formulário de direito

Campo	Descrição
Especificação de produto	A especificação do produto mapeada para o produto vendido. **Nota:** Configure este campo manualmente no formulário de direito usando o layout do formulário.
Cliente	O nome do consumidor associado a este contrato. **Nota:** Se nenhum registro de consumidor for encontrado, você poderá criar um consumidor e adicioná-lo ao contrato de serviço. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de consumidor .
Linha do contrato de serviço	O nome da linha do contrato de serviço relacionada.
Estado	O estado atual do direito: • Rascunho • Ativa • Expirado • Cancelado • Suspensos **Nota:** O estado do direito é herdado de sua linha de contrato primária.
Data de início	A data de ativação do direito.
Data de término	A data em que o direito termina.
Direito vendido	O nome do produto vendido que é adicionado ao direito. **Nota:** • Se o direito for criado manualmente, este campo permanecerá somente leitura. • O campo deve ter o mesmo estado que seu direito relacionado. • O campo se torna inválido quando os direitos são criados por meio da integração.
Oferta do produto	A oferta de produto mapeada para o item de linha do pedido.
Raiz de renovação	Um direito pode ser renovado várias vezes. A raiz de renovação se refere à referência de direito do primeiro direito de serviço ou de base.
Renovado de	Um direito pode ser renovado várias vezes. O campo Renovado de refere-se ao direito anterior que foi renovado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ver as informações de preço em um direito para contratos de assinatura que ajudam você a revisar as informações do contrato.

Assinatura e preços

Prazo (meses)	Período de validade de ter acesso ao serviço ou produto.
Data de início da assinatura	Data de início da assinatura do contrato.
Data de término da assinatura	Data de término da assinatura do contrato.
Lista de preços	Lista de preços associada à manutenção do produto.
Preço unitário líquido	O preço de cada unidade na oferta de produto. Preço líquido de uma única unidade do produto vendido.
Método de preço	O método de preço do produto vendido selecionado. Pode ser único ou recorrente. O preço único cobra uma taxa pela oferta do produto. O preço recorrente permite definir a periodicidade do preço.
Periodicidade	A frequência do método de preço. Pode ser mensal, trimestral, semestral ou anualmente. Este campo se torna válido somente quando o método em **Método de preço** o campo é um pagamento recorrente.
Preço único	Representa cobranças únicas a serem pagas pelo produto ou serviço.
Preço recorrente mensal	Representa o preço que o cliente deve pagar mensalmente durante o uso do produto.
Preço recorrente anual	Representa o preço a ser pago anualmente durante o uso do produto.
Preço único cumulativo	Representa cobranças únicas a serem pagas para a linha primária e todos os itens de linha secundários.
Preço recorrente mensal cumulativo	Representa o preço mensal da linha primária e de todos os itens de linha secundários
Preço recorrente anual cumulativo	Representa o preço anual da linha primária e de todos os itens de linha secundários.
Preço líquido cumulativo	Representa o preço total da linha do contrato calculando o valor de acúmulo de todas as linhas raiz.

Formulário Produto vendido coberto

. Suporte pós-vendas O aplicativo usa o formulário Produto vendido coberto para adicionar produtos vendidos ou instalar itens-base cobertos ao Suporte pós-vendas entidades.

Para obter informações sobre como adicionar produtos vendidos ou itens-base de instalação cobertos, consulte Adicione um produto vendido ou item-base de instalação a um contrato de serviço.

Tradução automática

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

Formulário Produto vendido coberto

Campo	Descrição
Contrato	O número de referência do contrato de serviço associado.
Produto vendido	Os produtos vendidos a um cliente. **Nota:** • A lista de produtos vendidos é filtrada com base na conta relacionada ao contrato ou direito. • Se um produto for adicionado, o **Itens-base de instalação** o campo é removido automaticamente. • Se um produto não estiver listado, você poderá adicioná-lo. Selecione **Novo** Na janela Produtos vendidos. Para obter mais informações, consulte Crie um produto vendido .
Item-base de instalação	O item-base de instalação relacionado. **Nota:** • A lista de produtos vendidos é filtrada com base na conta relacionada ao contrato ou direito. • Se um item-base de instalação for adicionado, o **Produto vendido** o campo é removido automaticamente. • Se um item-base de instalação não estiver listado, você poderá adicioná-lo. Selecione **Novo** Na janela Item-base de instalação. Para obter mais informações, consulte Crie um item-base de instalação .
Linha do contrato de serviço	A referência de linha do contrato de serviço associado.
Direito	A referência de direito associada.
Data de inclusão	A data em que o produto é adicionado à entidade.
Data da remoção	A data até a qual o produto está ativo na entidade.

Nota: O período de ativação do produto vendido ou item-base de instalação coberto deve estar em conformidade com o período de ativação da entidade relacionada.

Componentes instalados com Pricing Management

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Pricing Management, incluindo tabelas e funções 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.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da lista de preços [sn_csm_pricing_pricing_pricelist_administrator]	Crie e atualize entidades de preços, configure ou edite propriedades do sistema relacionadas a preços e exiba logs de transação.	
Gerente de lista de preços [sn_csm_pricing_pricing_priclist_manager]	Criar e atualizar entidades de preço.	
Gravador de lista de preços [sn_csm_pricing.priclist_writer]	Função granular que tem acesso de leitura, gravação e exclusão a entidades de preço. Para excluir uma entidade de preço, como uma lista de preços ou livro de custos, a entidade de preço deve estar no estado Rascunho.	
Gravador da lista de preços do acordo de vendas [sales_agreement_pricelist_writer]	Função granular que tem acesso de leitura, gravação e exclusão a entidades de preço. Acesso de gravação somente para listas de preços de acordo de vendas.	
Visualizador de lista de preços [sn_csm_pricing.priclist_viewer]	Função granular que tem acesso de leitura a entidades de preços, como listas de preços, linhas de lista de preços, livros de custos e linhas de livro de custos.	

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Plano de preços [sn_csm_pricing_pricing_plan]	Armazena as etapas de preço usadas pelo mecanismo de preços para recuperar e calcular o preço do produto.

Componentes instalados com Gestão de contratos de vendas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Gestão de contratos de vendas plug-ins, incluindo tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

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

Funções instaladas

Acordos de vendas detalhes das funções

Função	Descrição	Contém as funções	Título funçõ
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	Esta função permite que os usuários executem operações de leitura em acordos de vendas, linhas de acordo de vendas e dados relacionados, como características, listas de preços e outras tabelas.	• sn_prd_pm.product_catalog_viewer (contém sn_prd_pm.characteristics_viewer) • sn_quote_mgmt_core.quote_viewer (contém sn_csm_pricing.priclist_viewer)	• Ag ver • Ge ver • Vis de
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	Esta função permite que os usuários executem, criem, leiam e atualizem operações em acordos de vendas e linhas de acordo de vendas.	sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	• Ag ver • Ge ver

Tradução automática

Tabelas instaladas

Tabelas Gestão de contratos de vendas

Tabela	Descrição
sn_sales_agmt_core_sales_agreement	Armazena todos os acordos de vendas.
sn_sales_agmt_core_sales_agreement_line	Armazena as linhas de um acordo de vendas indicando os produtos e serviços acordados para venda.
sn_sales_agmt_core_line_characteric	Armazena os atributos de produtos e serviços a serem vendidos.
sn_sales_agmt_core_line_adjustment	Armazena os ajustes aplicados durante a negociação.

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

Componentes instalados com o Carrinho de vendas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Carrinho de vendas, incluindo tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Editor de carrinho [sn_sales_cart.cart_editor]	Cria, exclui e edita entidades relacionadas ao carrinho de vendas e ao carrinho de vendas.	sn_sales_cart.cart_viewer
Visualizador do carrinho [sn_sales_cart.cart_viewer]	Exibe o carrinho de vendas e as entidades relacionadas ao carrinho de vendas.	

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Migrar pedidos de proxy para o carrinho de vendas	Trabalho sob demanda que migra os carrinhos de pedido de proxy de rascunho para a nova experiência de carrinho de vendas e define o valor de `sn_sales_cart.show_cart_migration_msg`propriedade do sistema como verdadeira. **Nota:** Se você usou o Portal de negócios e está atualizando para a versão Zurich, deverá executar o trabalho Migrar pedidos de proxy para o carrinho de vendas após instalar o plug-in Carrinho de vendas (sn_sales_cart). Os clientes não perdem os produtos adicionados aos carrinhos no Portal de negócios.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Carrinho de vendas [sn_sales_cart]	Armazena o registro principal do carrinho de vendas, incluindo cliente, faturamento, envio, preço, e detalhes do estado.
Característica da linha do carrinho de vendas [sn_sales_cart_line_characteric]	Armazena características e opções associadas a itens de linha do carrinho de vendas individuais.
Item de linha do carrinho de vendas	Representa itens de linha individuais em um carrinho de vendas, incluindo produtos, preços, quantidades e relacionamentos hierárquicos.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
[sn_sales_cart_line_item]	
Ajuste de preço do carrinho de vendas [sn_sales_cart_pricing_adjustment]	Armazena ajustes de preço aplicados a um carrinho de vendas ou a seus itens de linha, incluindo tipo de ajuste, valor e referências relacionadas.

Referência do Gestão do processo Lead-to-Cash

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Gestão do processo Lead-to-Cash.

Componentes instalados com Gestão do processo Lead-to-Cash

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Gestão do processo Lead-to-Cash, incluindo tabelas e funções do usuário.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Visualizador de registros do processo de vendas [sn_l2c_cockpit.sales_process_record_viewer]	Exibe tabelas relacionadas ao registro do processo de vendas.	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bo_core.business_process_record_viewe
Gravador de registro do processo de vendas [sn_l2c_cockpit.sales_process_record_writer]	Exibe e grava tabelas relacionadas ao registro do processo de vendas.	• sn_l2c_cockpit.sales_process_record_viewe • sn_bo_core.business_process_record_write
Gerente de processo de vendas [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]	Exibe, cria e edita registros do processo de vendas.	sn_l2c_cockpit.sales_process_record_writer

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Registro do processo de vendas	Armazena registros usados para monitorar entidades específicas de vendas.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
[sn_l2c_cockpit_sales_process_record]	

Propriedades instaladas com o Gestão do processo Lead-to-Cash

Propriedades para Gestão do processo Lead-to-Cash visualização do mapa de nós.

Essas propriedades estão disponíveis para Gestão do processo Lead-to-Cash.

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

Propriedades de Gestão do processo Lead-to-Cash

Propriedade	Descrição
sn_l2c_cockpit.node_default_levels	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 3 • Local: Tabela Propriedade do sistema [sys_p • Saiba mais: Personalize os níveis de mapa de nós h
glide.ui.sn_l2c_cockpit_sales_process_record_activity.fields	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Short_description,state,assigned_to,assignm Discussion*,*EmailAutogerated*,*Sidebar po • Local: Tabela Propriedade do sistema [sys_p

Componentes instalados com o Business Object Core

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

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Visualizador de objetos de negócios [sn_bo_core.business_object_viewer]	Exibe tabelas relacionadas a um objeto de negócios.	• sn_quote_mgmt_core.quote_viewer • sn_ind_tmt_orn.order_viewer • sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer
Visualizador de registros de processo de negócios [sn_bo_core.business_process_record_viewer]	Exibe tabelas relacionadas ao registro do	sn_bo_core.business_object_viewer

Tradução automática

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

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	processo de negócios.	
Gravador de registro de processo de negócios [sn_bo_core.business_process_record_writer]	Exibe e grava tabelas relacionadas ao registro do processo de negócios.	sn_bo_core.business_process_record_viewer
Gravador de objeto de negócios [sn_bo_core.business_object_writer]	Exibe e grava tabelas relacionadas a um objeto de negócios.	sn_bo_core.business_object_viewer

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Recurso do processo de negócios [sn_bo_core_process_resource]	Rastreia os objetos e documentos associados a um processo de negócios.
Relacionamento de objetos de negócios [sn_bo_core_obj_rel]	Indica como as entidades estão estruturalmente conectadas em um processo e descreve os relacionamentos entre diferentes tipos de objeto de negócios. Por exemplo, um lead está vinculado a uma oportunidade por meio de **Lead** Na tabela Oportunidade [sn_sales_opportunity].
Membros dos grupos dos objetos de negócios [sn_bo_core_obj_group_members]	Define o relacionamento entre grupos de objetos de negócios e seus tipos de objetos correspondentes, especificando quais entidades pertencem a cada grupo.
Tarefa do processo de negócios [sn_bo_core_process_task]	Rastreia tarefas individuais em um processo.
Tipo de objetos de negócios [sn_bo_core_obj_type]	Contém as entidades envolvidas em um processo e sua tabela. Por exemplo, para o grupo do pedido ao pagamento, as entidades podem ser lead,

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
	oportunidade, cotação, pedido e suas respectivas tabelas.
Registro do processo de negócios [sn_bo_core_process_record]	Armazena registros usados para monitorar várias entidades de negócios.
Grupo dos objetos de negócios [sn_bo_core_obj_group]	Representa o agrupamento lógico de entidades envolvidas em um processo e a categoria de diferentes tipos de entidades de negócios.

Componentes instalados com Sequências de interações com o cliente

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Sequências de interações com o cliente, incluindo tabelas e funções do usuário.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Visualizador de sequência [sn_crm_sequence.viewer]	Exibe registros relacionados à sequência.	sn_crm_sequence.sn_crm_sequer
Leitura granular da tarefa de sequência [sn_crm_sequence.sn_crm_sequence_task_read_granular]	Função granular para conceder acesso de leitura aos registros de tarefa de sequência.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Tarefa de sequência de compromisso do cliente [sn_crm_sequence_task]	Armazena os registros de tarefa de sequência gerados quando uma sequência é acionada.

A tabela Tarefa de sequência de compromisso do cliente [sn_crm_sequence_task] estende a tabela Tarefa [task].

Tradução automática

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

Referência da Gestão de relacionamento com parceiros

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Gestão do relacionamento com parceiros.

Formulário de registro de membro

Use o formulário de registro de membro no Portal de parceiros para registrar membros em uma organização parceira.

Campos e descrições no formulário de registro de membro

Campos no formulário de registro de membro no Portal de parceiros para registrar membros.

Campo	Descrição
Registrar equipe	Se o membro da equipe é novo ou existente
Empresa do parceiro	Conta de parceiro de canal na qual o membro está sendo registrado.
Nome	Nome do membro.
Sobrenome	Sobrenome do membro.
ID do usuário	ID exclusivo do membro.
E-mail	E-mail do membro.
Tipo de função	Tipo de função atribuída a um membro, seja gerente de parceiro ou associado de parceiro. Para saber mais sobre as funções instaladas com PRM, consulte Funções e componentes da Gestão de relacionamento com parceiros.

Tópicos relacionados

- Usando a Gestão de relacionamento com parceiros
- Registre um membro no Portal do parceiro

Formulário de Consulta Geral

Use o formulário de consulta geral no Portal do parceiro para fazer consultas e entrar em contato com a empresa.

Campos no formulário Consulta geral

Campos no formulário de consulta geral no Portal do parceiro para se conectar à empresa.

Campo	Descrição
Organização do parceiro	Organização do parceiro à qual o parceiro pertence.
Solicitação de	Usuário que levantou a solicitação.
Prioridade	Nível de importância da consulta.

Tradução automática

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

Campos no formulário Consulta geral

Campos no formulário de consulta geral no Portal do parceiro para se conectar à empresa.

Campo	Descrição
Assunto	Visão geral da consulta.
Com o que podemos ajudá-lo	Explicação detalhada da consulta.

Tópicos relacionados

Usando a Gestão de relacionamento com parceiros

Gere uma consulta no Portal de parceiros

Campos da tabela do parceiro de canal

Use os campos na tabela Parceiro de canal [sn_prm_channel_partner] para gerenciar e armazenar informações relacionadas aos parceiros de canal.

Campos na tabela Channel Partner

Campos na tabela de parceiro de canal e suas descrições.

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente da tabela de parceiro de canal. **Nota:** Por padrão, os números do parceiro de canal começam com o prefixo CHPRTNR.
Nome	Nome do parceiro de canal.
Função de negócios	Função de negócios associada ao parceiro de canal, vendas ou serviço.
Gerente de parceiro empresarial	Gerente da empresa que está associado ao parceiro de canal. Quando um gerente empresarial é adicionado ao formulário de parceiro de canal, ele também é adicionado como membro da empresa com uma função e responsabilidade.
Gerente de parceiros	Gerente do parceiro de canal que supervisiona as atividades do membro do parceiro. Quando um gerente empresarial é adicionado ao formulário de parceiro de canal, ele também é adicionado como membro da empresa com uma função e responsabilidade.
Status	Status do parceiro de canal, se **Suspenso** ou **Encerrado** .

Tradução automática

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

Campos na tabela Channel Partner

Campos na tabela de parceiro de canal e suas descrições.

Campo	Descrição
Parceiro de canal primário.	Entidade primária do parceiro de canal.
Tipo	
Empresa	Empresa associada ao parceiro de canal.
Atividade	Atualizações e informações relacionadas ao parceiro de canal.

Tópicos relacionados

Configure a tabela de parceiro de canal

Campos da tabela do programa de parceiros

Permita que os parceiros de canal participem de iniciativas estruturadas projetadas para gerar receita, aprimorar o alcance do mercado e criar relacionamentos com o cliente usando a tabela Programa de parceiros [sn_prm_partner_program].

Campos na tabela Programa de parceiros

Campos na tabela do programa de parceiros e suas descrições.

Campo	Descrição
Número	Número do programa.
Nome	Nome do programa.
Descrição	Descrição do programa.
Ativo	Estado atual do programa, ativo ou não.
Status	Status do programa. Um programa de parceiro pode ter um dos seguintes status. • Rascunho • Aprovadas • Rejeitado • Descontinuado
Data do estado	Data de início para associar parceiros a um programa.
Data de término	Data em que um programa é desativado.
Atividade	Atualizações e informações relacionadas ao programa.
Domínio	Domínio ao qual os dados pertencem.

Tópicos relacionados

Configure a tabela do Programa de parceiros

Tradução automática

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

Campos da tabela de relacionamento do programa de parceiros

Estabeleça um relacionamento entre parceiros de canal e programas de parceiros com a tabela Relacionamento do programa de parceiros [sn_prm_partner_program_relationship].

Campos na tabela Relacionamento do Programa de parceiros

Campos na tabela de relacionamento do programa de parceiros e suas descrições.

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do relacionamento.
Parceiro de canal	Parceiro de canal associado a este relacionamento. **Nota:** Este campo é preenchido a partir da tabela Parceiro de canal [sn_prm_channel_partner].
Programa	Programa associado a este relacionamento. **Nota:** Este campo é preenchido a partir da tabela Programa do programa de parceiros [sn_prm_partner_program].
Ativo	Estado do programa, ativo ou não.
Status	Status do relacionamento do programa de parceiros.
Data de integração	Data de integração de um parceiro do programa.
Data do desligamento	Data de desligamento de um parceiro do programa.
Atividade	Atualizações e informações relacionadas ao relacionamento do programa de parceiros.

Tópicos relacionados

Configure a tabela de relacionamento do Programa de parceiros

Domain Separation para Gestão de relacionamento com parceiros

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

Todos os registros do programa de parceiros, relacionamentos do programa de parceiros e parceiros de canal estão presentes no domínio do programa associado.

Tópicos relacionados

Configure a tabela do Programa de parceiros

Campos da tabela do programa de parceiros

Componentes do parceiro de canal no espaço

Exiba os vários componentes no formulário do parceiro de canal para obter uma visão geral consolidada de todas as entidades associadas ao parceiro de canal.

Tradução automática

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

Guias e componentes do parceiro de canal no espaço

Componente de IU	Descrição
Visão geral do parceiro	Informações associadas ao parceiro de canal. Você pode exibir as seguintes informações no **Visão geral** do registro. • Ponto de contato - Ponto de contato designado para o parceiro de canal. • Equipe - Membro da equipe associado ao parceiro de canal. • Produtos instalados - Lista de produtos instalados no local do parceiro de canal.
Detalhes	Detalhes associados ao parceiro de canal. Para saber mais informações sobre os detalhes, consulte Criar registro de parceiro de canal.
Membros	Membros associados ao parceiro de canal.
Casos	Casos associados ao parceiro de canal.
Parcerias	Parcerias entre o parceiro de canal e o programa de parceiros.
Parceiros de canal secundários	Parceiros de canal que têm o parceiro de canal atual como primário.
Itens-base de instalação	Instalar itens-base associados ao parceiro de canal.
Registrar equipe do parceiro	Registrar a equipe em uma empresa. Para saber mais sobre como registrar a equipe do parceiro, consulte Registre a equipe do parceiro no espaço.

Tradução automática

Gestão de casos de autorização de devolução de mercadoria

O tópico de referência fornece informações adicionais sobre listas e formulários que você pode usar para configurar a Gestão de casos de autorização de devolução de mercadoria (RMA).

Campos da tabela Caso de autorização de mercadoria de devolução

Informações sobre os campos da tabela de caso de Autorização de devolução de mercadoria (RMA).

Campos da tabela de caso de RMA

Lista de campos na tabela Caso de rma. Esta tabela estende a tabela de casos. Ele define e gerencia o caso de RMA.

Campo	Tipo	Descrição
Código do motivo da solicitação	inteiro	Motivo da solicitação de RMA.

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

Campos da tabela de caso de RMA
Lista de campos na tabela Caso de rma. Esta tabela estende a tabela de casos. Ele define e gerencia o caso de RMA.

Campo	Tipo	Descrição
		• Outro • Danificado • Quantidade incorreta • Danificado • Desatualizado • Não satisfeito • Item incorreto • Em desacordo com a descrição

Campos da tabela de linha de caso de autorização de devolução de mercadoria

Informações sobre os campos da tabela de linha de caso de Autorização de devolução de mercadoria (RMA).

Campos da tabela de linha de caso de RMA
Lista de campos na tabela de linhas de caso de rma. Esta tabela estende a tabela de linhas de caso. Ele define e gerencia linhas de caso de RMA.

Campo	Tipo	Descrição
Quantidade original [original_quantity]	inteiro	Quantidade original do item comprado.
Quantidade com defeito [defective_quantity]	inteiro	Quantidade de itens com defeito.
Quantidade aprovada [approved_quantity]	inteiro	Quantidade de itens aprovados para RMA.
Resolução esperada pelo cliente [customer_expected_resolution]	inteiro	Resolução preferencial do cliente. As opções são: • Reparar • Substituição • Reembolso
Resolução proposta	inteiro	Resolução proposta pelo vendedor. As opções são:

Tradução automática

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

Campos da tabela de linha de caso de RMA

Lista de campos na tabela de linhas de caso de rma. Esta tabela estende a tabela de linhas de caso. Ele define e gerencia linhas de caso de RMA.

Campo	Tipo	Descrição
[proposed_resolution]		• Retornar • Substituição • Reembolso • Rejeitar .
Tipo de reparo [repair_type]	inteiro	Local de reparo. As opções são: • No local • Fora do local

Funções de autorização de devolução de mercadoria

Informações sobre funções de Autorização de devolução de mercadoria (RMA).

Funções de autorização de devolução de mercadoria

Funções	Descrição	Contém as funções
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_creator	Esta função fornece acesso granular para criar casos de RMA e linhas de caso de RMA.	sn_csm_rma_case.writer
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_viewer	Esta função fornece acesso granular para ler casos de RMA e linhas de caso de RMA.	Nenhum(a)
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_writer	Esta função fornece acesso granular para editar ou atualizar casos de RMA e linhas de caso de RMA.	sn_csm_rma_case.viewer

Tradução automática

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