



Zurich Service Management

Última atualização: 11/11/2025

Tradução automática

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

Índice

Gestão de serviços.....	4
Ativar a Gestão de serviços.....	4
Ativar outras aplicações de Gestão de serviços.....	4
estados da gestão de serviços.....	6
Personalização do fluxo de estado.....	7
Exemplo de fluxo de estado.....	11
Implicações da desativação de fluxos de estado SM.....	12
Referência de instalação Core da Gestão de serviços.....	14
Instalado com o Gestão de serviços Core.....	14
Manutenção planejada.....	32
Ativar Manutenção planejada.....	33
Gestão de planos de manutenção.....	35
Exemplos de plano de manutenção.....	45
Separação de domínios e Manutenção planejada.....	48
Gestão de serviços de instalações.....	48
Visão geral do Facilities Service Management.....	49
Gestão de solicitações em uma aplicação Gestão de serviços.....	143
Criação de solicitação.....	143
Estados de solicitação.....	146
Solicitar aprovações.....	147
Métodos de atribuição de agente.....	147
Colabore em uma solicitação.....	154
Feche uma solicitação.....	154
Gestão de tarefas de solicitação.....	155
Gestão de solicitações Soluções para Análise da plataforma e relatórios.....	160

Gestão de serviços

Gestão de serviços (SM) refere-se ao ServiceNow Aplicações de gestão de serviços que você instala, como Gestão de serviços de instalações. Cada uma dessas aplicações permite que você gerencie funções de negócios que exigem um fluxo de trabalho do tipo de solicitação em que as solicitações são aprovadas, qualificadas, atribuídas e concluídas.

Ativar a Gestão de serviços

O plug-in Gestão de serviços Core é ativado automaticamente quando você ativa qualquer aplicação de gestão de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre como assinar uma aplicação de gestão de serviços, consulte [Ativar Gestão de serviços de instalações](#).

O plug-in Service Management Core também ativa os plug-ins a seguir se eles ainda não estiverem ativos.

- Atribuição automática
- Gestão de ativos
- Formatador de fluxo de processo
- Fluxos de estado
- Gestão de conhecimento V3
- Gestão de habilidades
- Gestão de territórios
- Documentos gerenciados
- Atividades da Tarefa
- Geolocalização da Gestão de serviços
- Suporte de criptografia
- Workbench
- Check-list

Tópicos relacionados

[Formatador do fluxo de processos](#) 

[Fluxos de estado](#) 

[Documentos gerenciados](#) 

Ativar outras aplicações de Gestão de serviços

Depois que o plug-in Gestão de serviços Core for ativado, você poderá ativar outras aplicações SM, como Gestão de serviços de campo e Gestão de serviços de instalações. Você também pode ativar portais CMS para cada uma dessas aplicações SM para adicioná-las ao Portal de gestão de serviços.

Outros plug-ins SM a serem ativados

Plug-in	ID	Descrição
Gestão de serviços de instalações	instalações.core.com.snc	<p>Gerencia solicitações de instalações e permite que os usuários relatem e rastreiem solicitações por local em uma planta baixa. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.</p> <p>Gestão de serviços de instalações está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível até a descontinuação. Prestação de serviços no local de trabalho fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte KB0867184 Processo de descontinuação artigo no Now Support base de conhecimento.</p>
Gestão de serviços de instalações Portal do CMS	instalações.core.com.snc.facilities.cms	Exibe a aplicação Facilities Service Automation SM no portal Gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
Gestão de serviços de campo	com.snc.work_management	Fornecer suporte para programação e gerenciamento de trabalho no local.
Gestão de serviços de campo Portal do CMS	trabalho_management.snc.work_management.cms	Exibe a aplicação Work Management SM no portal Gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
Gestão de serviços financeiros	com.snc.finance_service_automation	Descontinuado em 1 de fevereiro de 2023.
Portal do CMS da Gestão de serviços financeiros	com.snc.finance_service_automation.cms	Exibe a aplicação SM Automação de serviços financeiros no portal Gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
Prestação de	com.snc.hr.core	Fornecer um modelo básico de dados e segurança para sistemas de RH.

Tradução automática

Outros plug-ins SM a serem ativados

Plug-in	ID	Descrição
serviços de RH Core		
Prestação de serviços de RH Portal do CMS principal	com.snc.hr.core.cms	Exibe a aplicação SM Automação de serviços de recursos humanos no portal Gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
Gestão de serviços para assuntos jurídicos	com.snc.legal_service_automation	Descontinuado em 1 de fevereiro de 2023.
Portal do CMS da Gestão de serviços jurídicos	com.snc.legal_service_automation.cms	Exibe a aplicação SM Automação de serviços jurídicos no portal Gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
Gestão de serviços de marketing	com.snc.marketing_service_automation	Descontinuado em 1 de fevereiro de 2023.
Portal do CMS da Gestão de serviços de marketing	com.snc.marketing_service_automation.cms	Exibe a aplicação Marketing Service Automation SM no portal Gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.

Tradução automática

estados da gestão de serviços

Da criação até o fechamento, as solicitações de trabalho da aplicação SM (por exemplo, ordens de serviço e solicitações de instalações) e suas respectivas tarefas seguem um ciclo de vida rastreado pelo **Estado** campo em Gestão de serviços de campo e. Gestão de serviços de instalações.

O ciclo de vida é controlado por meio de regras de negócios e ações de IU que são atualizadas pelo sistema automaticamente.

Nota: O **Estado** o campo no registro é sempre somente leitura.

Tópicos relacionados

[Personalize um fluxo de estado](#)

Personalização do fluxo de estado

Os fluxos de estado controlam a sequência na qual os registros fazem a transição entre estados nas aplicações de Gestão de serviços.

Um administrador pode executar as seguintes tarefas:

- Adicionar ou excluir estados.
- Acionar eventos em transições de estado específicas.
- Faça a transição para outro estado automaticamente quando os dados em uma solicitação ou sua tarefa mudam ou mudam os estados manualmente quando o usuário clica em um botão.
- Limite a lista de seleção do campo Estado aos estados finais que são transições válidas do estado inicial fornecido.
- Controle a visibilidade e o comportamento dos campos selecionados em uma tabela de destino quando os registros nessa tabela mudam de estado.
- Crie fluxos de estado personalizados. Desative **Os fluxos de estado estão habilitados** na tela de configuração. Criar fluxos de estado personalizados requer conhecimento de script.

i Nota: Usuários com a função `wm_admin` podem criar, ler, atualizar e excluir somente fluxos de ordem de serviço e fluxos de tarefa de trabalho. Usuários com a função `facilities_admin` podem criar, ler, atualizar e excluir somente fluxos de solicitação de instalações e fluxos de tarefa de solicitação. Usuários com a função `wm_admin` não podem manipular registros de instalações e usuários com a função `facilities_admin` não podem manipular registros de ordem de serviço.

Como funcionam os fluxos de solicitação e estado da tarefa do SM

Os fluxos de estado substituem o processo padrão que controla como as solicitações e suas tarefas associadas se movem entre os estados. . ServiceNow O sistema cria regras de negócios, scripts de cliente e ações de IU que executam as transições e os controles de campo especificados. Esses elementos de programação permanecem em uso enquanto os registros de fluxo de estado que os usam estão presentes. Quando os fluxos de estado em uma tabela da aplicação SM são excluídos, o sistema tenta excluir todos os elementos de programação desnecessários que foram criados nessa tabela. Você pode limitar as seleções do campo Estado a estados válidos para a transição, com base no estado inicial.

Os fluxos de estado fornecem os seguintes controles:

- **Transições manuais:** Uma ação de IU, criada automaticamente pelo sistema quando você fornece uma condição ou um script, inicia uma transição.
- **Transições automáticas:** Uma regra de negócio, criada automaticamente pelo sistema quando você fornece uma condição e um script, inicia uma transição quando mudanças são feitas em uma solicitação ou tarefa.

Recursos disponíveis com fluxos de estado

- **Transições personalizadas:** Personalize a ordem na qual os estados podem mudar para solicitações e registros de tarefa.
- **Controles de campo:** Controle o comportamento e a visibilidade de campos específicos quando uma tarefa muda de estado ou atinge um estado final especificado.

- **Lista de seleção de estado:** Limite os valores oferecidos em um campo Estado de registro de tarefa a estados válidos para essa transição. Este é o mesmo client script que o sistema cria para gerenciar controles de campo para transições de estado.
- **Eventos:** Acionar eventos quando ocorrer uma transição de estado ou quando um registro atingir um estado final específico.

estados inicial e final

Você pode criar um fluxo de estado personalizado para processamento que deve ocorrer quando um registro de tarefa faz uma transição específica de um estado para outro. Esses registros exigem um estado inicial e um estado final, e o processamento ocorre durante a transição entre estados. Para executar algum processamento quando um registro de tarefa atinge um estado final específico, você só precisa definir o estado final. Em alguns casos, um fluxo de estado pode ter apenas um estado inicial, como quando você precisa executar algum tipo de limpeza depois que uma tarefa é cancelada. Um fluxo de estado pode não ter estado inicial ou final se o processamento no registro se aplicar a mais de uma transição de estado.

A solução é armazenar a regra de negócio ou o client script em um registro de fluxo de estado e criar uma condição para acionar o processamento para qualquer mudança de estado que exija isso. Um exemplo disso na gestão de serviços de campo é a regra de negócios de acúmulo de mudanças na tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task]. Esta regra de negócio acumula mudanças de estado que ocorrem em tarefas para a ordem de serviço primária.

Substituições do dicionário de fluxo de estado

Ignorar dicionário em um fluxo de estado define o estado inicial de todos os novos registros em uma tabela específica. Você define uma substituição em tabelas que estendem somente uma tabela base, para que suas personalizações sejam aplicadas somente à tabela estendida.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em um registro de fluxo de estado, selecione um **Estado final**.

Esse é o valor de substituição que se torna o estado inicial de todos os novos registros na tabela nomeada.

2. Clique em **Criar valor padrão**.

O sistema preenche o **Substituição de dicionário** campo com um valor de estado, que é o campo na tabela de tarefas afetada pela substituição. O campo Substituição de dicionário é somente leitura. Depois que a substituição é criada, o sistema oculta o botão **Criar valor padrão** em todos os formulários de fluxo de estado subsequentes para essa tabela.

Anotações de trabalho em fluxos de estado

As anotações de trabalho são uma parte importante do processo de fluxo de estado e são usadas para comunicar informações sobre transições de estado.

O fluxo de estado adiciona anotações de trabalho ao **Anotações de trabalho** campo de qualquer tarefa que faça esta transição. Por exemplo, você pode incluir a anotação "Tarefa rejeitada pelo agente" em **Rejeitar** fluxo de estado, que ocorre quando a tarefa é movida de **Atribuído** . **Expedição pendente** . Se um agente rejeitar a tarefa e não inserir uma anotação

de trabalho, essa anotação informará ao expedidor por que a tarefa reapareceu na fila de expedição. As anotações de trabalho adicionadas por um agente que rejeita a tarefa são anexadas às anotações de trabalho herdadas do fluxo de estado.

Essas regras se aplicam às anotações de trabalho de fluxo de estado:

- Para um fluxo de estado sem **Estado inicial**, a anotação de trabalho é adicionada sempre que a tarefa faz a transição para **Estado final**.
- Para um fluxo de estado com um **Estado inicial** e um **Estado final**, a anotação de trabalho é adicionada somente quando a tarefa faz a transição desse estado inicial para esse estado final.
- Se dois fluxos de estado com anotações de trabalho tiverem o mesmo **Estado final**, mas somente um tem um **Estado inicial**, o sistema adiciona as anotações de trabalho do fluxo de estado com o estado inicial. Isso corresponde melhor à anotação de trabalho de fluxo de estado para a transição mais importante entre os estados inicial e final específicos. No exemplo aqui, as informações da anotação de trabalho são mais pertinentes a uma tarefa que está sendo movida de **Atribuído**. **Expedição pendente** Que a uma tarefa que atinge o estado Expedição pendente a partir de um estado de início indeterminado.

Tópicos relacionados

[Personalização do fluxo de estado](#)

[Estados de solicitação](#)

[Solicitar estados da tarefa](#)

Controles de campo em fluxos de estado

Você pode definir controles para campos individuais que são impostos quando um registro faz a transição entre estados.

As configurações na seção Controles do campo do formulário Fluxo de estado permitem que você aplique controles do campo quando o sistema detecta uma transição de estado especificada ou quando o estado final é o estado atual quando o formulário é aberto. O controle é aplicado somente aos campos existentes no formulário. Fluxos de estado não podem adicionar campos ao formulário.

Por exemplo, você pode desejar que o campo **Problema** esteja visível quando um incidente for movido para o estado **Aguardando problema**. Se o estado do incidente mudar para **Aguardando informações do usuário**, oculte o campo **Problema** e torne o campo **Solicitante** obrigatório.

Configure registros de fluxo de estado somente com um estado final e crie o comportamento correto para cada estado final que você deseja controlar. Isso garante que os controles de campo sejam definidos corretamente quando o usuário seleciona um novo estado e também quando o usuário retorna um registro **Estado** campo para o estado original. Somente especifique uma transição de estado completa, com um estado inicial e final, quando você quiser um comportamento específico para essa transição de estado precisa.

- **Nota:** Fluxos de estado usam client scripts para impor controles do campo. É possível que suas configurações sejam alteradas por políticas de IU existentes, que são executadas após os client scripts.

Tópicos relacionados

[Estados de solicitação](#)

[Solicitar estados da tarefa](#)

Acionar eventos em mudanças de estado

Você pode configurar um fluxo de estado para acionar um evento do sistema registrado quando uma tarefa faz a transição de um estado inicial para um estado final especificado. Por exemplo, você pode usar eventos para acionar notificações por e-mail e criar ações de script.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar um fluxo de estado para acionar um evento do sistema registrado quando uma tarefa faz a transição de um estado inicial para um estado final especificado. Por exemplo, você pode usar eventos para acionar notificações por e-mail e criar ações de script. Quando você anexa um evento a um fluxo de estado, o ServiceNow o sistema cria uma regra de negócio chamada **Eventos de fluxo de estado para <table name>** para a tabela especificada no fluxo de estado. Se você especificar um estado inicial e um estado final, a regra de negócio será executada quando o registro fizer a transição do estado inicial para o estado final. Se o fluxo de estado especificar apenas um estado final, a regra de negócio será executada sempre que esse estado final for atingido. O sistema cria uma regra de negócio para todos os fluxos de estado que contêm eventos em uma única tabela. Quando todos os eventos ou todos os fluxos de estado em uma tabela são excluídos, o sistema exclui a regra de negócio.

Para criar um evento que é acionado quando uma tarefa de ordem de serviço passa de um estado inicial de **Trabalho em andamento** para um estado final de **Encerrado concluído** :

Procedimento

1. Registre um novo evento na tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task] chamada tarefa.encerrada .
2. Navegue até **Fluxos de estado Fluxos de Tarefa de Trabalho** .
3. Abra o registro de fluxo de estado **Encerramento concluído** .
4. Selecione tarefa.encerrada em **Evento** e salve suas mudanças.

. ServiceNow o sistema cria automaticamente uma regra de negócio chamada **Eventos de fluxo de estado para wm_task** .

Recriar fluxos de estado

Você pode recriar fluxos de estado quando ocorre uma incompatibilidade entre o sys_ids existente e o novo.

Quando você usa um arquivo XML para importar um registro de fluxo de estado para uma instância, o sistema tenta corresponder os estados de entrada com os estados existentes, comparando sys_ids. Como os sys_ids de itens em uma lista de seleção podem variar entre as instâncias, o sistema pode falhar ao corresponder aos estados, mesmo que sejam idênticos.

Quando há falha na correspondência, os estados inicial e final dos registros afetados são deixados em branco ou contêm valores numéricos. Para reparar esses registros, navegue até **Fluxos de estado > Administrador > Recriar Fluxos de estado**. Esse módulo executa um script que compara o valor numérico de cada item na lista de seleção do campo **Estado** até encontrar uma correspondência no registro de fluxo de estado importado.

Limpeza de fluxo de estado

As regras de negócio, client scripts e ações de IU que o sistema cria automaticamente para executar transições personalizadas existem somente enquanto os registros de fluxo de estado que os usam estão presentes.

Quando todos os fluxos de estado em uma tabela são excluídos, o sistema tenta excluir todos os elementos de programação desnecessários que foram criados nessa tabela, usando estes critérios:

Limpeza do fluxo de estado

Elemento	Excluído quando
<ul style="list-style-type: none"> • Ação de IU • Regra de negócios • Ignorar dicionário 	O fluxo de estado que o criou é excluído.
Regra de negócio que processa eventos acionados por um fluxo de estado	Todos os fluxos de estado da tabela especificada que têm eventos configurados são excluídos.
Script do cliente (onLoad)	Todos os fluxos de estado da tabela são excluídos.
Script do cliente (onChange)	Todos os fluxos de estado com controles do campo são excluídos.
Regra de negócio de anotações de trabalho	Todos os fluxos de estado com controles do campo ou anotações de trabalho são excluídos.

Tópicos relacionados

[Personalização do fluxo de estado](#)

[Estados de solicitação](#)

[Solicitar estados da tarefa](#)

Exemplo de fluxo de estado

Seus processos de negócios podem exigir que as tarefas de ordem de serviço sejam aceitas automaticamente quando expedidas para um agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um novo registro de fluxo de estado que automatiza a transição de Expedição pendente para Aceito e ignora o estado atribuído no qual os agentes podem rejeitar tarefas. Isso impede que o sistema execute o script manual associado às ações de IU. O script automático executa os trabalhos que o script manual executou, como atualizar a data e a hora em que a tarefa foi expedida ou para fazer trabalhos adicionais, como enviar uma notificação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Serviços de Campo > Fluxos de estado > Fluxos de Tarefas do Trabalho**.
2. Abra o **Atribuído** registro que define uma transição de tarefa de um estado inicial de **Expedição pendente** para um estado final de **Atribuído**.

Esta é uma mudança de estado automática que ocorre quando o nome de um agente é adicionado ao campo **Atribuído a** e a tarefa é atualizada.

3. Mude o nome do fluxo de estado.

Neste exemplo, mude o nome para **Ignorar aceitação do agente**.

4. Altere o valor em **Estado final** campo para **Aceito**.

Esta transição permite ignorar **Aceitar** registro de fluxo de estado que permite que os agentes rejeitem tarefas.

5. Configure os critérios de condição nos seguintes campos:

- **Cadeia de caracteres de condição automática**: Esta condição garante que o estado atual seja em **Expedição pendente** e o valor em **Atribuído a**. mudanças de campo. Por exemplo, `10 && current.assigned_to.changes()`.
- **Condição automática**: A condição **[Atribuído a] [não está vazio]** garante que todas as tarefas expedidas sejam aceitas automaticamente.
- **Script automático**:] O script automático define a hora em que a tarefa foi expedida. Por exemplo, use o método: `Current.expedido_on: gs.nowDateTime();`.

Nota: As duas declarações de condição anteriores têm um **[e]** relacionamento. Neste exemplo, a regra de negócio é executada quando uma tarefa está em um estado de **Expedição pendente** é atribuído a qualquer agente.

6. Copie o registro usando **Inserir e permanecer** comando.

Esta ação incrementa o número do registro e limpa o **Regra de negócio** campo. O sistema cria automaticamente uma nova regra de negócio, usando o nome do novo registro de fluxo de estado. A regra de negócio **Ignorar aceitação do agente** move a tarefa de **Expedição pendente** . **Aceito** automaticamente quando um expedidor insere um nome de usuário no **Atribuído a**. campo. Observe que todas as mudanças feitas neste registro de fluxo de estado no futuro serão executadas por esta regra de negócio.

7. Certifique-se de que **Ativo** a caixa de seleção está marcada.

8. Na lista Fluxos da tarefa de trabalho, localize **Aceitar** registro de fluxo de estado e altere o **Ativo** status para **falso**.

Esta ação desativa a transição que permite que os agentes aceitem tarefas e mova o fluxo de estado diretamente do **Expedição pendente** . **Aceito**.

Implicações da desativação de fluxos de estado SM

Os fluxos de estado são usados pelas aplicações SM para controlar como uma ordem de serviço ou solicitação faz a transição automática de um estado para o próximo. Quando os fluxos de estado estão desabilitados, vários aspectos do ServiceNow o sistema também foi alterado, conforme descrito aqui.

Revise as implicações a seguir antes de definir **Habilitar fluxos de estado** opção de configuração para **Desativado**. Depois que a configuração é salva, os fluxos de estado não podem ser habilitados novamente na interface do usuário.

Quando os fluxos de estado estão desabilitados, o comportamento relacionado à transição de estado das regras de negócios, ações de IU e regras de segurança a seguir são afetados.

- **Regras de negócio em solicitações:**

- Validação de mudança de grupo
- Mover tarefas para atribuição pendente
- Expedição orientada por solicitação
- Não atribuído
- Verificar anotações de trabalho

- **Regras de negócio sobre tarefas:**

- Aplicar método de expedição
- Preencha a programação
- Preencher programação - novo SOT (tarefa de ordem de serviço)
- Transições
- Não atribuído

- **As seguintes regras de negócio são executadas parcialmente:**

- A parte de **Criar bloco de anotações e exibir mensagens de informações** que mostra uma mensagem de erro se uma tarefa estiver pendente de expedição e falha na atribuição automática estiver desabilitada.
- Para **Validar mudanças** regra de negócio, a única parte que é executada é quando o sistema verifica se há anotações de trabalho e as acumula.

- **Ações de IU nas solicitações:**

- . **Spam** o botão no formulário de solicitação é clicado, o estado não é alterado, mas as anotações de trabalho indicam que a solicitação foi encerrada como spam.

- **Ações de IU em tarefas:**

- Atribuir a mim
- Exibir tarefa no mapa
- Novo(a)

- **Regras de segurança:**

- Aspectos baseados em estado das regras de segurança não se aplicam mais. Por exemplo, quando os fluxos de estado estão habilitados, o **Descrição resumida** o campo não é editável quando uma solicitação ou tarefa é encerrada concluída, incompleta ou cancelada. Quando os fluxos de estado estão desabilitados, o **Descrição resumida** é sempre editável.
- Aspectos baseados em função das regras de segurança continuam a ser aplicados quando os fluxos de estado estão desabilitados.

- **Mudanças adicionais quando os fluxos de estado estão desabilitados:**

- O formatador de fluxo do processo é removido dos formulários de solicitação e tarefa.
- . **Estado** o campo pode ser editado nos formulários de solicitação e tarefa.
- Os seguintes campos de configuração foram alterados:
 - **Ciclo de vida do processo** está definido como **orientado por solicitação** .
 - **Método de atribuição para solicitações** está definido como **manual** .
 - **Método de atribuição para tarefas** está definido como **manual** .
 - **Aprovação para nova solicitação necessária** está desabilitado.
 - **A qualificação é necessária para novas solicitações** está desabilitado.
 - **O agente deve aceitar ou rejeitar a tarefa atribuída** está desabilitado.
 - **Usar fila de expedição** está desabilitado.

Reativar fluxos de estado

Quando os fluxos de estado da Gestão de serviços são desabilitados, eles não podem ser habilitados novamente na interface do usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os fluxos de estado podem, no entanto, ser habilitados novamente executando um script para cada aplicação de gestão de serviços.

Procedimento

Para cada aplicação de gestão de serviços, execute o seguinte script:

```
var now_GR = new GlideRecord('sm_config');
gr.get('name', '{YOUR_APP_NAME}'); //this can be looked up by navigating to
the sm_config list
gr.use_sf = true;
gr.update();
```

Referência de instalação Core da Gestão de serviços

O Service Management Core inclui vários plug-ins de recursos. Cada um desses plug-ins instala vários tipos de componentes para oferecer suporte ao processo de gestão de serviços.

Instalado com o Gestão de serviços Core

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Gestão de serviços Core.

Os dados de demonstração estão disponíveis com o Gestão de serviços Core.

Tabelas instaladas com o Service Management Core

As tabelas são adicionadas com o Service Management Core.

Tabela	Descrição
Requisito de Peça	Define um relacionamento entre uma tarefa de ordem de serviço e um ativo (peça) necessário para concluir esta tarefa.

Tabela	Descrição
[cmdb_model_part_requirement]	
Modelo de Ordem de Serviço [cmdb_serviceorder_product_model]	Armazena modelos de ordem de serviço.
Modelo de Tarefa de Serviço [cmdb_servicetask_product_model]	Armazena modelos de tarefa de serviço.
Fluxo da Gestão de serviços [sf_state_flow]	Fluxos de estado para Gestão de serviços.
Fluxo de Ordem de Serviço [sf_sm_order]	Fluxos de estado para ordens de serviço.
Fluxo de tarefa de serviço [sf_sm_task]	Fluxos de estado para tarefas de ordem de serviço.
Uso do Ativo [sm_asset_usage]	Define o relacionamento entre uma tarefa de ordem de serviço e os ativos usados para concluir esta tarefa.
Categoria SM [sm_category]	Vincula um único modelo de ordem de serviço a um valor de categoria de ordem de serviço.
Módulo de Configuração de SM [sm_config_module]	Vincula uma configuração a um conjunto de módulos de navegação que são mostrados ou ocultos com base nas definições de configuração.
Configuração do SM [sm_config]	Configuração da aplicação de gestão de serviços.
Extras de gestão de serviços [sm_incidentals]	Itens incidentais usados para concluir uma tarefa de ordem de serviço.
Dependência de Grupos de Ordem de Serviço [sm_m2m_group_dependency]	Grupos de expedição que lidam com programação para grupos de atribuição.
Aplicação do Modelo SM [sm_m2m_model_application]	Vincula as aplicações SM a hardware e modelos consumíveis frequentemente usados no fornecimento de peças.
Conhecimento do Modelo SM [sm_m2m_model_knowledge]	Relaciona qualquer página de conhecimento a qualquer modelo.
IC afetado [sm_m2m_order_affected_ci]	Itens de configuração relacionados a uma ordem de serviço.

Tabela	Descrição
Modelos de tarefa de ordem de serviço [sm_m2m_somodel_stmodel]	Vincula modelos de tarefa de serviço a modelos de ordem de serviço.
IC Afetado da Tarefa [sm_m2m_task_affected_ci]	Itens de configuração relacionados a uma tarefa de ordem de serviço.
Contrato da Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_task_contract]	Define um relacionamento entre uma tarefa e um contrato.
Dependência de Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_task_dependency]	Define uma dependência entre duas tarefas de ordem de serviço: A tarefa downstream não pode ser iniciada antes que a tarefa upstream seja concluída.
Dependência do Modelo da Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_task_template_dependency]	Define uma dependência entre dois modelos de tarefa de ordem de serviço: A tarefa downstream não pode ser iniciada antes que a tarefa upstream seja concluída.
Regra de Notificação de SM [sm_notification_rule]	Regras de notificação da Gestão de serviços.
Ordem de serviço [sm_order]	Define e gerencia o trabalho que precisa ser realizado.
Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Define um relacionamento entre uma tarefa de ordem de serviço e um ativo (peça) necessário para concluir esta tarefa.
Tarefa de Serviço [sm_task]	Unidade de trabalho realizado por uma pessoa em uma sessão (um local, uma ocasião).
Definição de Modelo SM [sm_template_definition]	Define um campo e um valor que serão incluídos em um modelo de ordem de serviço.
Ativo de tarefa [task_asset]	Ativos relacionados a uma tarefa.

Propriedades instaladas com o Service Management Core

As propriedades são adicionadas com o Gestão de serviços Core.

Propriedade	Descrição
Propriedades do núcleo de gestão de serviços	
.modelo.minuto.etapa	Etapa de minuto padrão para campos de data e hora na página do modelo de ordem de serviço. Pode ser substituído para uma aplicação específica substituindo "sm.template" pelo prefixo de propriedade apropriado. Consulte Registro de configuração da aplicação.

Propriedade	Descrição
sm.template.hour.step	Etapa de hora padrão para campos de data e hora na página do modelo de ordem de serviço. Pode ser substituído para uma aplicação específica substituindo "sm.template" pelo prefixo de propriedade apropriado. Consulte Registro de configuração da aplicação.
glide.autodispatch.debug	Se o mecanismo de expedição automática deve gerar logs de saída ao atribuir tarefas.

Funções instaladas com o Gestão de serviços Core

As funções são adicionadas com o Gestão de serviços Core.

Título da função [name]	Descrição
personalize_read_dictionary	Função que permite que os administradores da aplicação de gestão de serviços vejam campos ao modificar controles de campo (por exemplo, campos obrigatórios, campos somente leitura) no formulário de fluxo de estado.
sm_qualifier	Função de qualificador usada ao criar aplicações SM. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a módulos ou registros de navegação.
sm_agent	Função de agente usada ao criar aplicações SM. Executa trabalho em uma tarefa. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a módulos ou registros de navegação.
sm_approver_user	Função de usuário aprovador usada ao criar a aplicação SM. Aprova solicitações. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a módulos ou registros de navegação
sm_initiator	Função de usuário iniciador usada ao criar a aplicação SM. Concede acesso à IU, além de executar as mesmas funções que o Básico. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a módulos ou registros de navegação.
service_fulfiller	Função que permite que os usuários de gestão de serviços vejam os módulos da Central de serviços.
sm_admin	Função de usuário administrador usada ao criar a aplicação SM. Controla todos os dados. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a módulos ou registros de navegação
sm_basic	Função básica do usuário usada ao criar a aplicação SM. Lê e cria solicitações e acompanha essas solicitações. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a módulos ou registros de navegação.
sm_dispatcher	Função de usuário do expedidor usada ao criar a aplicação SM. Programa e atribui tarefas aos agentes. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a nenhum módulo de navegação ou registro.
sm_read	Função de usuário somente leitura usada ao criar a aplicação SM. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a módulos ou registros de navegação.
template_admin	Concede a capacidade de criar e administrar modelos da Gestão de serviços.

Inclusões de script instaladas com o Service Management Core

Inclusões de script são adicionadas com o Service Management Core.

Inclusões de script	Descrição
PartRequirementStateHandler	Marca um requisito de peça fornecido ou entregue com base nos pedidos de transferência.
SMTemplates	Cria uma ordem de serviço e tarefas relacionadas a partir de um modelo de SM.
SAutoAssignment	Wrapper JavaScript em torno de snc.SAutoassignment que determina automaticamente o prefixo de propriedade necessário.
SMStockRooms	Recupera e cria depósitos pessoais.
BaseSMControls	Fornecer funções usadas para controlar o acesso a registros de gestão de serviços, como as regras de configuração e notificação. Modifique a inclusão de script SMControls para fazer mudanças em vez de modificar esta inclusão de script.
SMConfigProcessor	Manipula mudanças feitas na página de configuração. Também lida com o envio de notificações definidas na página de configuração.
SMTemplateHelper	Back-end-code da página Modelo SM. Não deve ser personalizado.
AppCreatorCMSCreation	Cria páginas CMS para aplicações criadas pelo modelo de Gestão de serviços.
SMDateRollup	Acumula as datas das tarefas de ordem de serviço para as ordens de serviço.
SMI18nUtils	Utilitários para internacionalização das páginas Gestão de serviços e Configuração.
SMAJAX	Lida com chamadas AJAX da Gestão de serviços.
AJAXMileageCalculator	Calcula os custos de quilometragem para incidentes.
SMCIControls	Controles de IC da Gestão de serviços para adicionar e remover ICs de Pedidos e Tarefas.
SharedServiceUtils	Utilitários de serviço compartilhado
SMSourcingDispatch	Contém métodos compatíveis com a seção Programação do agente na parte inferior do pop-up Origem.
SMStateFlowCreator	Métodos para criar fluxos de estado para aplicações baseadas em ESM.
SMAentStatusAJAX	Wrapper AJAX em torno da função updateStatus disponível no SMScheduleStatus.
SMDateValidation	Verifica se as datas nas tarefas de ordem de serviço são válidas e consistentes entre si em termos de programação.
SMTask	Funções do utilitário Tarefa da Gestão de serviços.
AppCreatorKnowledgeCreation	Métodos para o mecanismo "criador de app" criar páginas da base de conhecimento.
Status inteligente	Código para atualizar o "na programação" e o status de um agente.
SMApCreator	Métodos para criar aplicações de Gestão de serviços.
SMScheduleGrapper	APIs de programação. Obtém tempos de programação de uma tarefa de ordem de serviço em milissegundos. Os horários reais recebem prioridade. Se não estiverem disponíveis, retornam os horários programados.
SMTableCreator	Métodos para criar tabelas para aplicações de Gestão de serviços

Inclusões de script	Descrição
SMControls	Extensão de BaseSMControls. Modifique este script para controlar o acesso aos registros de gestão de serviços, como as regras de configuração e notificação
AssetUsageFilters	Filtros do qualificador de referência para AssetUsage.
SMTaskDependency	Coleção de métodos que controlam a integridade de dados da tabela Dependência de tarefas de ordem de serviço [sm_m2m_task_dependency].
AppCreatorCatalogCreation	Cria um catálogo de aplicações SM.
SMAssetUsage	APIs de uso de ativos
SMConstants	Lista de constantes usadas no campo Estado dos fluxos da Gestão de serviços (SM) (sm_order e sm_task) e tabelas estendidas (por exemplo, wm_order, wm_task).
SMNotifRuleTables	Restringe as tabelas exibidas no formulário Regra de notificação do SM à tabela de solicitação e tarefa da aplicação.
SMTransferOrders	Coleção de métodos que criam ou atualizam linhas de ordem de transferência relacionadas à gestão de serviços.
SMPortalCreator	Métodos para criar um portal e relatórios para aplicações baseadas em SM.
WMSourcingAjax	Chamadas AJAX usadas no pop-up "Origem" disponível em Ordens de serviço e Tarefas de ordem de serviço. Contém métodos para exibir tarefas de ordem de serviço e requisitos de peça na seção de árvore (lado esquerdo), excluir e copiar requisitos de peça usando a árvore e recuperar informações de tarefa e informações de agente para a seção inferior.
SMFilters	Filtros para gestão de serviços.
SMUpgradeManager	Lida com a localização de itens da aplicação SM que precisam de upgrades, armazenando informações e atualizando.
SMTemplateMigration	Processa a migração de modelos SM da versão anterior do Geneva.

Inclusões de script de cliente instaladas com o Service Management Core

Scripts de cliente são adicionados com o Gestão de serviços Core.

Inclusões do client script	Tabela	Descrição
Ocultar campos excluídos	Configuração do SM [sm_config]	Ocultar campos sm_config com base na lista de exclusões.
Iniciar trabalho somente leitura (exp. Deslocamento chg)	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Iniciar o trabalho somente leitura quando a viagem for necessária e não iniciada.
Iniciar o trabalho somente leitura quando a viagem for necessária e não iniciada	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Exibe um erro após uma mudança de local quando nenhum grupo de expedição ou grupo de atribuição cobre o local da tarefa de ordem de serviço.

Inclusões do client script	Tabela	Descrição
Mostrar ou ocultar/ limpar campo de contrato	Extras de gestão de serviços [sm_incidentals]	Se o tipo for Custo do fornecedor, mostre o campo Contrato. Caso contrário, desmarque e oculte o campo Contrato.
verifique a ordem da data de início e da data de término	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Verifique se a data de início acontece antes da data de término.
Atribuído a (Atribuir Mudança de Grupo)	Ordem de serviço [sm_order]	Atribuído a quando o grupo de atribuição mudar: - Limpe o campo Atribuído a.
Atualização de IC	Ordem de serviço [sm_order]	Atualiza o ativo associado e o local com base nas mudanças no IC afetado.
Preencher o local do IC	Ordem de serviço [sm_order]	Preenche o local da ordem de serviço com base no local do IC.
check_work_duration	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Verifique se a duração do trabalho não é 0 ou está vazia.
Calcular valor total - Quantidade	Extras de gestão de serviços [sm_incidentals]	Calcula os custos totais de quilometragem quando a quantidade muda.
Valide a duração estimada da viagem	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Certifique-se de que a duração estimada da viagem não esteja na hora de início esperada.
Validar início da viagem programada	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Certifique-se de que o início da viagem programada (com sua duração) seja anterior ao início do trabalho programado.
Modelo selecionado	Ordem de serviço [sm_order]	Preenche o formulário com base nos valores do modelo.
Preencher o local do solicitante	Ordem de serviço [sm_order]	Define o campo de local quando o solicitante é alterado.
Verifique se há erros de grupo	Ordem de serviço [sm_order]	Exibe um erro no carregamento se nenhum grupo de qualificação cobrir o local da ordem de serviço.
Ocultar listas/campos relacionados não utilizados	Ordem de serviço [sm_order]	Ocultar listas relacionadas que não são relevantes com base na configuração da aplicação
Atualização de IC	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Atualiza o ativo associado e o local com base nas mudanças no IC afetado.

Tradução automática

Inclusões do client script	Tabela	Descrição
Novo controle de tipo de campos	Definição de Modelo SM [sm_template_definition]	Exibe o tipo de campo apropriado com base na seleção do campo na página de definição do modelo.
Atualização de ativo	Ordem de serviço [sm_order] [sm_order]	Atualiza o item de configuração associado e o local com base nas mudanças no ativo afetado.
Assistente de onload de campo	Definição de Modelo SM [sm_template_definition]	Exibe o tipo de campo apropriado com base na seleção do campo na página de definição do modelo (onload).
Dependências de modelos de tarefa somente leitura	Dependência do Modelo da Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_task_template_dependency]	Torna o campo dependente somente leitura ao criar dependências de modelo de tarefa na tabela sm_m2m_task_template_dependencies.
Tornar o local não obrigatório	Depósito [alm_depósito]	O local não é obrigatório para o tipo de depósito field_agent
Calcular hora de término (mudança de duração)	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Calcula a hora de término estimada em uma tarefa de ordem de serviço com base em uma mudança na duração estimada do trabalho.
Mostrar erro quando nenhuma aplicação instalada	Modelo de Ordem de Serviço [cmdb_serviceorder_product_model]	Mostrar erro quando nenhuma aplicação instalada.
Calcular valor total - Custo por milha	Extras de gestão de serviços [sm_incidentals]	Calcula os custos totais de quilometragem quando a quantidade muda.
Atribuição de prioridade	Configuração do SM [sm_config]	Definir programação como verdadeiro e ocultar atribuição consistente de atribuição de prioridade está ativado.
Atualização de ativo	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Atualiza o item de configuração associado e o local com base nas mudanças no ativo afetado.
Dependências do grupo somente leitura	Dependência do grupo de ordem de serviço [sm_m2m_group_dependency]	Uma vez definidos, os campos são somente leitura.
Adicionar ouvintes de IU de fornecimento	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Configura ouvintes de evento para mudanças na duração da viagem, duração do trabalho ou início esperado do trabalho para que sejam atualizados automaticamente na IU de fornecimento (se a tarefa for aberta por meio da IU de fornecimento).
verifique window_start	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Verifique se o início da janela é antes do término da janela

Tradução automática

Inclusões do client script	Tabela	Descrição
Defina a quantidade necessária somente leitura	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Define o campo Quantidade necessária como somente leitura quando o número necessário de ativos é fornecido para o requisito de peça
Mostrar mensagens	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Mostra mensagens se a data de vencimento esperada da tarefa for posterior à data de vencimento solicitada da solicitação ou se a atribuição automática não funcionar.
Calcular valor total - tipo	Extras de gestão de serviços [sm_incidentals]	Calcula os custos totais de quilometragem quando o tipo muda.
Atribuído a (Atribuir Mudança de Grupo)	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Atribuído a quando o grupo de atribuição mudar: - Limpe o campo Atribuído a.
Ocultar campo de grupo	Modelo de Tarefa de Serviço [cmdb_servicetask_product_model]	Oculto o campo do grupo de expedição quando a fila de expedição está desativada
Ocultar campo de fluxo de estado	Configuração do SM [sm_config]	Quando o fluxo de estado estiver desativado, oculte o campo do formulário.
Verifique TOS antes de reatribuir	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Ao reatribuir ou cancelar a atribuição de uma tarefa de ordem de serviço, solicite ao usuário que cancele todos os pedidos de transferência para depósitos pessoais de uma tarefa se a tarefa tiver apenas pedidos de transferência canceláveis.
Verificar mudança do grupo de pós-expedição do grupo	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Exibe um erro no carregamento se nenhum grupo de atribuição cobrir o local da tarefa de ordem de serviço.
Definir Tabelas	Regra de Notificação de SM [sm_notification_rule]	Limite as tabelas às duas tabelas possíveis. Se nenhuma for escolhida, defina a primeira como padrão.
Calcular hora de término (mudança de hora de início)	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Calcule a hora de término estimada com base na mudança da hora de início esperada. Também verifica se há inconsistências que podem ter sido criadas com o início estimado da viagem.
Atualizar modelo e quantidade com base no ativo	Uso do Ativo [sm_asset_usage]	Sincroniza informações de modelo e quantidade de um registro de uso de ativo com base no ativo referenciado.
ICs afetados pelo pedido somente leitura	IC afetado [sm_m2m_order_affected_ci]	Torna um campo somente leitura quando um valor é selecionado para esse campo.

Tradução automática

Inclusões do client script	Tabela	Descrição
Redefinir quantidade	Extras de gestão de serviços [sm_incidentals]	Quando o tipo muda de volta para aluguel de carro, a Qtd é definida de volta para 1.
ICs afetados pela tarefa somente leitura	IC Afetado da Tarefa [sm_m2m_task_affected_ci]	Torna um campo somente leitura quando um valor é selecionado para esse campo.
Ocultar campo de grupo	Modelo de Ordem de Serviço [cmdb_serviceorder_product_model]	Oculte o campo do grupo de atribuição se a aplicação não for orientada por solicitação, oculte o campo do grupo de qualificação se a qualificação estiver desativada.
Verifique TOS antes de reatribuir	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Ao reatribuir ou cancelar a atribuição de uma tarefa de ordem de serviço, solicite ao usuário que cancele todos os pedidos de transferência para depósitos pessoais de uma tarefa se a tarefa tiver apenas pedidos de transferência canceláveis.
Notificar primário ao enviar	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Atualiza a árvore de origem sempre que um novo requisito de peça é criado na janela pop-up Origem.
Mostrar mensagem de aviso do upgrade de modelos	Configuração do SM [sm_config]	Mostrar mensagem de aviso quando os modelos precisarem ser migrados.
Campos de grupo de verificação	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Exibe um erro no carregamento se nenhum grupo de expedição ou grupo de atribuição cobrir o local da tarefa de ordem de serviço.
Certifique-se de que não haja quantidade negativa e decimal	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Garante que a quantidade necessária para uma peça seja válida.
Dependências de tarefa somente leitura	Dependência de Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_task_dependency]	Tornar o campo dependente somente leitura ao criar dependências de tarefa na tabela sm_m2m_task_order.
Iniciar trabalho somente leitura (mudança de viagem real)	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Iniciar o trabalho somente leitura quando a viagem for necessária e não iniciada. "Programar início da viagem" e "Início da programação" são obrigatórios quando "Tempo de acompanhamento do agente" está ativado.
Mostrar mensagem de aviso de desabilitar SF	Configuração do SM [sm_config]	Mostra uma mensagem de aviso quando os fluxos de estado estão desabilitados.
Preencher do depósito para entrega	Pedido de transferência	Define do depósito do estoque para o depósito pessoal do usuário conectado

Inclusões do client script	Tabela	Descrição
	[alm_transfer_order]	ao criar uma ordem de transferência de entrega.
Defina o valor antes de enviar	Definição de Modelo SM [sm_template_definition]	Define o valor dos vários widgets com o valor apropriado antes de enviar o formulário de definição do modelo.
Modelo selecionado	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Preenche o formulário com base nos valores do modelo.
Nome do depósito pessoal por tipo	Depósito [alm_depósito]	Define o nome de um depósito com base em seu gerente quando ele se torna um depósito pessoal.
Atualizar status do agente	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Atualize o status do agente atribuído.
Atualizar IU ao carregar e mudar o modelo	Uso do Ativo [sm_asset_usage]	Atualizar IU ao carregar e mudar o modelo
Nome do depósito pessoal por gerente	Depósito [alm_depósito]	Atualiza o nome de um depósito pessoal quando seu gerente muda.
Ocultar listas/campos relacionados não utilizados	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Ocultar listas relacionadas que não são relevantes com base na configuração da aplicação.
usar programação	Configuração do SM [sm_config]	Desative a atribuição de prioridade e mostre a atribuição consistente se a programação estiver desativada.
Verificar mudança de local de publicação do grupo	Ordem de serviço [sm_order] [alm_depósito]	Exibe um erro após uma mudança de local quando nenhum grupo de qualificação cobre o local da ordem de serviço.

Regras de negócio instaladas com o Service Management Core

As regras de negócio são adicionadas com o Gestão de serviços Core.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Criar bloco de anotações e exibir mensagens de informações	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Crie variáveis do bloco de anotações que são usadas para exibir mensagens de informações iniciais na página .
IC afetado alterado ou removido	Ordem de serviço [sm_order]	Sincroniza o campo de IC primário e a lista relacionada de ICs afetados no formulário de ordem de serviço.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Verificar anotações de trabalho	Ordem de serviço [sm_order]	Garante que o campo Anotações de trabalho seja preenchido nas ordens de serviço que fazem a transição para o estado Cancelar.
Defina valores padrão	Definição de Modelo SM [sm_template_definition]	Define o tabela campo por padrão.
Depósito pessoal	Pedido de transferência [alm_transfer_order]	Define automaticamente o depósito para o depósito pessoal do usuário conectado para pedidos de transferência de entrega.
Exportar para conjunto de atualizações	Requisito de Peça [cmdb_model_part_requirement]	Exporta modelos de requisito de peça para o conjunto de atualizações atual e cria um registro sys_metadata_link para associar o modelo à aplicação atual.
Exportar para conjunto de atualizações	Modelos de tarefa de ordem de serviço [sm_m2m_somodel_stmodell]	Exporta o link entre o modelo de ordem de serviço e o modelo de tarefa de serviço para o conjunto de atualizações atual e cria um registro sys_metadata_link para associar o modelo à aplicação atual.
Exportar para conjunto de atualizações	Modelo de tarefa de ordem de serviço [cmdb_servicetask_product_model]	Exporta modelos de tarefa de serviço para o conjunto de atualizações atual e cria um registro sys_metadata_link para associar o modelo à aplicação atual.
Exportar para conjunto de atualizações	Modelo de ordem de serviço [cmdb_serviceorder_product_model]	Exporta modelos de ordem de serviço para o conjunto de atualizações atual e cria um registro sys_metadata_link para associar o modelo à aplicação atual.
Atualização de sincronização de variáveis associadas	Definição de Modelo SM [sm_template_definition]	Sincroniza a definição do modelo com a variável do catálogo associada.
Verificações de data	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Valida a janela, as datas de início e término estimadas e reais.
Preencher local - Novo SOT	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Preenche o local, se possível, com base no local da ordem de serviço primária.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
add_model_filter	Global [global]	O filtro para o bucket de slush da aplicação Modelo SM limita os modelos disponíveis a hardware e modelos consumíveis.
Redefina a quantidade como 1	Extras de gestão de serviços [sm_incidentals]	Define o campo Quantidade como 1 quando o tipo é Aluguel de carro.
Validar notificação	Regra de Notificação de SM [sm_notification_rule]	Valida se um usuário ou grupo foi selecionado ao inserir ou atualizar uma regra de notificação.
Validar Tipo de Agente de Campo	Depósito [alm_depósito]	Evita depósitos pessoais duplicados.
Calcular custo	Extras de gestão de serviços [sm_incidentals]	Ajuda a calcular Custo . Tipo . Quilometragem (A partir da versão Eureka).
Verifique o ativo e o IC	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Sincroniza ICs afetados e ativos afetados.
Atribua o agente anterior na tarefa	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Define o agente anterior sempre que a tarefa atribuída a muda.
Preencher Ordem de serviço a partir do modelo	Ordem de serviço [sm_order]	Preenche uma nova ordem de serviço a partir do modelo de ordem de serviço selecionado como modelo.
Validar quantidade solicitada	Linha do pedido de transferência [alm_transfer_order_line]	Verifica se a quantidade solicitada em uma linha de ordem de transferência com um requisito de peça não excede a quantidade necessária para atender ao requisito de peça (começando com a versão Eureka).
Fechar ordem de serviço ao concluir o fluxo de trabalho	Contextos do fluxo de trabalho [wf_context]	Impede o acúmulo de encerramentos de tarefas quando há fluxos de trabalho ativos em ordens de serviço.
Criar subtarefas	Ordem de serviço [sm_order]	Quando a ordem de serviço sai do estado de rascunho, cria tarefas a partir do modelo se a ordem de serviço foi criada a partir do modelo ou cria uma tarefa padrão se orientada por tarefa.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Validar o nome do agente de campo	Depósito [alm_depósito]	Valida se um depósito pessoal tem um agente associado válido.
Criar linha de despesa	Extras de gestão de serviços [sm_incidentals]	Cria ou atualiza uma linha de despesa com base no custo do incidente quando o incidente é salvo e todas as seguintes condições são verdadeiras: <ul style="list-style-type: none"> • O estado é Incorrido • O tipo não é Nenhum • O custo não é zero
Validação	Dependência de Grupos de Ordem de Serviço [sm_m2m_group_dependency]	Valida se a dependência é válida.
Verificar IC na tarefa SM	ICs afetados [task_ci]	Verifica se o IC afetado de uma tarefa também é um IC afetado para o pedido.
O tipo de fornecedor requer gerente	Grupo de Usuários [sys_user_group]	O fornecedor é necessário para grupos de fornecedores.
Requisitos de peças	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Cria requisitos de peça para uma tarefa de ordem de serviço a partir dos requisitos de peça configurados para um modelo de tarefa de ordem de serviço usado como modelo. Libere ativos quando não atribuídos ou reatribuídos. Atualize os usos de ativos quando as tarefas forem encerradas.
Aplicar método de expedição	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Atribui automaticamente uma tarefa depois que ela é marcada como pronta para atribuição quando o método de atribuição da aplicação é fluxo de trabalho ou automático.
Validação de mudança de grupo	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Valida mudanças nos grupos de atribuição e expedição em tarefas de ordem de serviço.
Atribua o agente anterior no pedido	Ordem de serviço [sm_order]	Define o agente anterior sempre que a ordem atribuída a muda.
ValidateChanges	Tarefa de Ordem de Serviço	Valida a correspondência dos tipos de grupo de expedição

Regra de negócio	Tabela	Descrição
	[sm_task]	e grupo de atribuição e se as anotações de trabalho são fornecidas, se necessário.
Transições	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Define uma tarefa como Trabalho em andamento quando a tarefa é aceita e o início do trabalho é preenchido.
Sincronizar catálogo	Configuração do SM [sm_config]	Sincroniza o catálogo de aplicações quando a configuração da gestão de serviços muda.
Definido Obrigatório por data na exibição	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Define o requisito de peça exigido por para o início de viagem esperado da tarefa de ordem de serviço associada.
Expedição orientada por solicitação	Ordem de serviço [sm_order]	Responsável por expedir ordens de serviço com base na configuração da aplicação.
Criar bloco de anotações e exibir mensagens de informações	Ordem de serviço [sm_order]	Crie variáveis do bloco de anotações que são usadas para exibir mensagens de informações iniciais na página .
Impedir loop em TaskTemplateDependencies	Dependência do Modelo da Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_task_template_dependency]	Impede loops em dependências de modelo de tarefa
GetMainSMModels	Global [global]	Filtro de bucket de slush ao vincular modelos de tarefa de ordem de serviço a modelos de ordem de serviço.
Contrato de tarefa m2m	Extras de gestão de serviços [sm_incidentals]	Sincroniza contratos, linhas de despesa e incidentes
Notificação da tarefa	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Envia notificações quando a tarefa muda se os valores mudam para os campos especificados na página de configuração.
Criar tabelas de bloco de anotações	Regra de Notificação de SM [sm_notification_rule]	Define as tabelas que devem ser exibidas na página de regra de notificação.
Atualizar PR com base no TOL	Linha do pedido de transferência [alm_transfer_order_line]	Atualiza o requisito de peça quando a linha de ordem de transferência associada muda a fase.
Adicionar ativo removido	Uso do Ativo	Determina a validade da remoção de ativos e atualiza o ativo removido de acordo.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
	[sm_asset_usage]	
Adicionar/remover gerente de/do grupo de fornecedores	Grupo [sys_user_group]	Quando o gerente do grupo mudar para um grupo de fornecedores, adicione o novo gerente como membro do grupo e remova o gerente anterior como membro do grupo.
Tipos de grupo da Gestão de serviços	Grupo [sys_user_group]	Garante a integridade dos dados para informações de cobertura do grupo de expedição.
Exclusão de IC afetado	ICs afetados [task_ci]	Parte do mecanismo de sincronização entre o campo de IC primário e a lista relacionada de ICs afetados no formulário de ordem de serviço.
Impedir loop em dependências de tarefas	Dependência de Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_task_dependency]	Impede dependências de tarefa de ordem de serviço circular.
Exclusão DE SO em cascata	Ordem de serviço [sm_order]	Exclua tarefas de ordem de serviço e check-lists quando a ordem de serviço for excluída.
Criar depósito pessoal	Função do usuário [sys_user_has_role]	Cria um depósito pessoal para os usuários (se eles ainda não tiverem um) quando uma função de agente é atribuída a eles.
Excluir depósito pessoal	Função do usuário [sys_user_has_role]	Exclui o depósito pessoal de um usuário quando todas as funções de agente são removidas do usuário.
Validar requisito de peça	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Valida o requisito de peça e verifica a disponibilidade da peça. Valida as informações de fornecimento.
Invocar fluxo de trabalho do modelo e mover tarefa	Ordem de serviço [sm_order]	Inicie o fluxo de trabalho da ordem de serviço e mova subtarefas para expedição pendente.
Preencher grupo - Qualificação	Ordem de serviço [sm_order]	Preenche o grupo de qualificação, se possível, com base no local.
Criar catálogo	Modelo de ordem de serviço [cmdb_serviceorder_product_model]	Se a publicação automática estiver ativada, crie um

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		produtor de registro correspondente.
Preencha a programação	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Preenche os campos de programação se eles ainda não estiverem definidos. Eles serão definidos, somente se o estado mudar para Expedição pendente.
Notificação para solicitação	Ordem de serviço [sm_order]	Envia notificações quando a tarefa muda se os valores mudam para os campos especificados na página de configuração.
Check-list de exclusão em cascata	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Exclua check-lists quando a tarefa de ordem de serviço for excluída.
Bloco de Anotações	Configuração do SM [sm_config]	Cria bloco de anotações para o formulário de configuração SM.
Validar TOL e verificar a disponibilidade	Linha do pedido de transferência [alm_transfer_order_line]	Valida mudanças de estado da linha do pedido de transferência e garante que o ativo esteja disponível no depósito.
Exclua todas as linhas de despesa	Incidentes SM [sm_incidentals]	Exclua linhas de despesa quando os incidentes forem excluídos.
Preencher Programação - Novo SOT	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Preenche os campos de programação se eles ainda não estiverem definidos. Eles serão definidos somente se o estado mudar para Expedição pendente.
Preencher Local	Ordem de serviço [sm_order]	Preenche o local, se possível, com base no IC afetado identificado pelo chamador.
Adicionar como primário se nenhum estiver definido	ICs afetados [task_ci]	Adicione o item de configuração como IC primário afetado se não houver IC primário.
Acumular mudanças	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Mudanças de estado de acúmulo e tempos de trabalho estimados para a ordem de serviço.
Criar bloco de anotações	Modelo de ordem de serviço [cmdb_serviceorder_product_model]	Define bloco de anotações para o formulário de modelo de ordem de serviço.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Verifique o ativo e o IC	Ordem de serviço [sm_order]	Sincroniza ICs afetados e ativos afetados.
Não atribuído	Ordem de serviço [sm_order]	Define o estado da ordem de serviço de volta como pronto quando ele se torna não atribuído.
Propagar prioridade	Ordem de serviço [sm_order]	Propaga a prioridade da ordem de serviço para as tarefas de ordem de serviço.
Aplicar definições de configuração	Configuração do SM [sm_config]	Processa mudanças no registro de configuração do SM.
Atualizar status do agente	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Atualiza o status de um agente atribuído a uma tarefa.
Criar bloco de anotações	Modelo de tarefa de ordem de serviço [cmdb_servicetask_product_model]	Define bloco de anotações para o formulário de modelo de tarefa de ordem de serviço.
Verifique TOS antes de reatribuir	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Define o bloco de anotações para impedir a reatribuição de uma tarefa quando há ordens de transferência em trânsito.
Impedir ICs afetados por pedidos duplicados	ICs afetados [task_ci]	Impedir ICs afetados duplicados
Não atribuído	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Impedir a reatribuição de uma tarefa se houver ordens de transferência em trânsito.
Executar fluxos de trabalho primários (aprovação)	Aprovação [sysapproval_approver]	Processa fluxos de trabalho de pedido quando a aprovação é definida como "Mais informações necessárias" ou "Duplicada".
GetTaskSMModels	Global [global]	Filtro de bucket de slush ao vincular modelos de ordem de serviço a modelos de tarefa de serviço.
Impedir mudança de modelo após a origem	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Evite mudar o modelo depois que o requisito de peça for fornecido.
Criar AssetUsage quando TOL entregue	Linha do pedido de transferência [alm_transfer_order_line]	Crie uso de ativo depois que uma linha de ordem de transferência for entregue.
Liberar ativo na exclusão AssetUsage	Uso do Ativo	Disponibilize o ativo quando o uso do ativo for excluído.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
	[sm_asset_usage]	
Redirecionar TOL para existente PARA em WOT	Linha do pedido de transferência [alm_transfer_order_line]	Tenta agrupar linhas de ordem de transferência na mesma ordem de transferência para uma ordem de serviço se as linhas da ordem de transferência tiverem os mesmos locais "De" e "Para".
Preencher Grupo - Expedição/Trabalho	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Preenche o grupo de expedição e os grupos de atribuição quando apenas um grupo de expedição cobre o local de uma tarefa e somente um grupo de atribuição é coberto pelo grupo de expedição.

Notificações por e-mail instaladas com o Service Management Core

As notificações por e-mail são adicionadas com o Gestão de serviços Core.

Notificação	Tabela	Descrição
Request_Label criado a partir de e-mail	Ordem de serviço [sm_order]	Modelo usado para criar notificações para novas aplicações criadas a partir de um modelo de Gestão de serviços. Esta notificação deve permanecer inativa e não ser usada.
(Request_Label) alterado	Ordem de serviço [sm_order]	Modelo usado para criar notificações para novas aplicações criadas a partir de um modelo de Gestão de serviços. Esta notificação deve permanecer inativa e não ser usada.
(Task_Label) alterado	Ordem de serviço [sm_order]	Modelo usado para criar notificações para novas aplicações criadas a partir de um modelo de Gestão de serviços. Esta notificação deve permanecer inativa e não ser usada.

Manutenção planejada

. Manutenção planejada a aplicação não é um Gestão de serviços, mas funciona com Gestão de serviços aplicações para ajudar as organizações a gerenciar a manutenção preventiva regular de ativos.

Manutenção planejada usa planos de manutenção para acionar a criação de ordens de serviço ou solicitações de instalações. Essas ordens de serviço e solicitações de instalações especificam como executar a manutenção em dispositivos e veículos ou praticamente qualquer tipo de ativo que precise de manutenção. As ordens de serviço e solicitações podem ser baseadas em:

- Um intervalo de tempo especificado. Por exemplo, após um número de meses desde a execução da manutenção anterior
- Medidores ou uso. Por exemplo, depois que um número especificado de páginas é impresso ou um número especificado de quilômetros é percorrido.

Ativar Manutenção planejada

O SM **Manutenção planejada** o plug-in está disponível como uma assinatura separada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

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

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

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

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

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

Instalado com SM Manutenção planejada

O plug-in SM Planned Maintenance Core também inclui dados de demonstração.

Tabelas instaladas com SM Manutenção planejada

Tabela	Descrição
Registro do Plano de Manutenção [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Relaciona um cronograma de manutenção a um registro no sistema (a partir de um ID de documento). Também contém informações sobre a última hora ou valor em que a programação foi executada para o registro e a próxima hora ou valor em que a programação será executada.
Modelo de Programação [sm_m2m_schedule_template]	Relaciona um cronograma de manutenção aos modelos de gestão de serviços.
Plano de Manutenção [sm_maint_plan]	Define um plano de manutenção, incluindo a tabela e os registros aos quais o plano se aplica.

Tabela	Descrição
Cronograma de Manutenção [sm_schedule]	Define uma programação que faz parte de um plano de manutenção. Uma programação pode ser baseada em duração, métrica, condição ou script.

Funções instaladas com SM Manutenção planejada

Título da função [name]	Descrição
plan_maint_admin	Administrador da manutenção planejada.

Inclusões de script instaladas com SM Manutenção planejada

Inclusão de script	Descrição
Utils de Manutenção Planejada	Utilitários para manutenção planejada.
PlannedMaintenanceAjax	Pontos de entrada DO AJAX no PlannedMaintenanceUtils.

Scripts de cliente instalados com SM Manutenção planejada

Client script	Tabela	Descrição
Atualizar exibição do campo - chg do tipo de gatilho	Cronograma de manutenção [sm_schedule]	Atualiza os campos exibidos no formulário de programação de manutenção com base no tipo de gatilho selecionado.
Atualizar exibição do campo - Chg de repetição	Cronograma de manutenção [sm_schedule]	Atualiza os campos exibidos no formulário de programação de manutenção com base na repetição selecionada.
Atualize a tabela quando o tipo mudar	Plano de manutenção [sm_maint_plan]	Atualiza o tabela campo baseado nos modelos selecionados (para planos baseados em modelo).
Valide o campo Every	Cronograma de manutenção [sm_schedule]	Verifica se a cada o campo é um número positivo; caso contrário, o padrão é 1.
Atualize a tabela quando os modelos mudarem	Plano de manutenção [sm_maint_plan]	Atualiza o tabela campo baseado nos modelos selecionados (para planos baseados em modelo).

Regras de negócio instaladas com o SM Manutenção planejada

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualizar registro do plano de manutenção	Ordem de serviço [sm_order]	Atualiza os registros de manutenção [sm_m2m_maint_plan_to_record] quando uma ordem de serviço é fechada.
Atualizar registros de programação m2m	Cronograma de manutenção [sm_schedule]	Recalcula o próximo valor ou o próximo tempo de execução quando medidor ou duração os campos mudam.
Mudanças ativas	Registro do Plano de Manutenção [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Processa mudanças no sinalizador ativo para um registro de plano de manutenção.
Inserção ativa	Registro do Plano de Manutenção [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Processa mudanças no sinalizador ativo para um registro de plano de manutenção.
Mudanças ativas	Cronograma de manutenção [sm_schedule]	Processa mudanças no sinalizador ativo para uma programação de manutenção.
Mudanças ativas	Plano de manutenção [sm_maint_plan]	Processa mudanças no sinalizador ativo para um plano de manutenção.
Inserção ativa	Cronograma de manutenção [sm_schedule]	Processa mudanças no sinalizador ativo para uma programação de manutenção.
Aplicar plano a novos registros	Plano de manutenção [sm_maint_plan]	Atualiza a regra de negócio para aplicar um plano a novos registros sempre que Aplicar a novos registros mudanças de campo.

Trabalhos agendados instalados com SM Manutenção planejada

Trabalhos agendados	Descrição
Manutenção planejada executada noturna	Cria solicitações de manutenção com base em planos de manutenção ativos.

Gestão de planos de manutenção

Manutenção planejada permite que você crie, mantenha e programe a manutenção de equipamentos que requerem manutenção regular.

O plano de manutenção especifica a classe de IC, o modelo de produto ou outros critérios, como local, e especifica a manutenção a ser realizada. O cronograma de manutenção especifica o tempo, especificando com que frequência e quando executar a manutenção.

Por exemplo, você pode configurar um plano de manutenção para inspecionar e limpar todos os condicionadores de ar de um modelo de produto específico. O cronograma de manutenção específica que a inspeção é realizada a cada seis meses.

Os planos e cronogramas de manutenção também levam em consideração as ordens de serviço da gestão de serviços e as solicitações de instalações abertas em relação a esse equipamento.

Cronometrando a primeira manutenção

Por padrão, a primeira manutenção planejada é programada com base no tempo inserido na programação. Por exemplo, se você criar uma programação para inspecionar os ares-condicionado a cada seis meses, a primeira manutenção ocorrerá seis meses a partir do momento em que você criou a programação.

Para programar a data da primeira manutenção:

1. Navegue até o formulário Programação de manutenção.
2. Clique em **Executar sob demanda** link relacionado.
3. Desmarque **Executar agora** campo.
4. Em **Selecione a próxima data de execução** use o calendário para selecionar a data desejada.
5. Guarde a data.
6. Clique em **Programar**. Atualiza o próximo tempo de execução dos registros do plano de manutenção.

Você pode atualizar qualquer programação de manutenção conforme necessário. Por exemplo, se o intervalo regular vencer no próximo mês, você poderá selecionar uma data anterior ou posterior para mudar quando a manutenção ocorrer.

Crie um plano de manutenção

Ao criar um plano de manutenção, as opções no formulário ajudam a determinar como e quando a manutenção deve ser realizada.

Antes de Iniciar


Função necessária: Administrador do SM

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Manutenção planejada > Planos de Manutenção**.
2. Clique em **Novo** especifique um significativo **Nome** e. **Descrição resumida** preencha o formulário e clique em **Enviar**.

Plano de manutenção

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para o plano de manutenção.
Condições	
Tipo	Tipo de gatilho que determina quando a manutenção deve ser realizada.

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Baseado em modelo Baseie o plano de manutenção em um modelo especificado de um IC, como um modelo de produto. ○ Geral Baseie o plano de manutenção em uma tabela e filtro. <p>i Nota: Os planos baseados em modelo se aplicam somente a modelos de hardware, especificamente aqueles que têm pelo menos uma categoria de modelo definida.</p>
Modelo	<p>Selecione um ou mais Itens do catálogo de produtos  Identificar os ICs que exigem manutenção preventiva. Quando você seleciona um modelo, a tabela associada aparece em Tabela campo. Por exemplo, se você selecionar um modelo específico de PC, o Tabela o campo é exibido <i>Computador [cmdb_ci_computer]</i> . Este campo aparecerá se você selecionou Baseado em modelo tipo.</p> <p>Se você selecionar mais de um modelo na mesma categoria, a tabela não mudará. Mas se você selecionar um IC de uma categoria diferente, o Tabela O campo exibe a tabela de nível mais baixo que contém todos os ICs selecionados. Por exemplo, se você selecionar dois PCs e uma impressora a laser, o Tabela o campo muda para <i>Hardware [cmdb_ci_hardware]</i> , porque essa tabela inclui computadores e impressoras. Em seguida, se você adicionar um rack de computador, o Tabela o campo muda para <i>Item de configuração [cmdb_ci]</i> , Que contém todos os ICs.</p>
Tabela	<p>Se você selecionou Geral selecione a tabela que você deseja associar ao plano de manutenção. Se você selecionou Baseado em modelo Este campo exibe a tabela de nível mais baixo que contém todos os ICs selecionados.</p>
Condição do filtro	<p>Condições de filtro para localizar os ativos específicos que você deseja manter. Somente registros na tabela selecionada que correspondem aos critérios de filtragem exigem manutenção.</p>
Aplicar a novos registros correspondentes	<p>Marque a caixa de seleção para garantir que os cronogramas definidos para este plano de manutenção sejam aplicados a todos os registros que foram adicionados à tabela especificada desde a última vez em que o plano foi executado e que atendem às condições inseridas em Condição do filtro . Para obter mais informações, consulte Associe um plano de manutenção a registros filtrados.</p>
Política de criação de tarefa	<p>Especifique o que fazer quando um plano de manutenção é executado em um registro que já está em manutenção.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Deixe em paz : Não permitir a criação de novas tarefas ou a exclusão de tarefas existentes. ○ Cancelar existente : Permitir que as tarefas atualmente associadas ao plano sejam excluídas. ○ Adicionar ao existente : Permitir que novas tarefas, junto com as tarefas ativas existentes, sejam adicionadas aos planos de manutenção.

O plano de manutenção agora está pronto para você [Configure um cronograma de manutenção](#).

i Nota: Você pode [configurar o formulário](#) para adicionar **Ativo**, **IC** e **Usuário** campos de referência. Esses campos são preenchidos previamente corretamente na tabela associada e podem ser úteis para gerar relatórios. Quando um item de configuração é selecionado para o plano de manutenção e está associado a um ativo, o **Ativo** O campo é preenchido previamente com esse IC.

i Nota: Depois de definir um plano de manutenção e criar cronogramas de manutenção para o plano, você não poderá mudar **Tipo**, **Modelo** e **Tabela** ou **Condições de filtro**. As mudanças podem causar conflitos. Se você precisar fazer mudanças nesses campos, primeiro exclua os cronogramas de manutenção e, em seguida, recrie os cronogramas com as configurações desejadas.

Configurações de propriedade para Manutenção planejada

Você configura Manutenção planejada propriedades em **Manutenção planejada > Propriedades**.

Propriedades do gatilho

Use essa propriedade para manter os intervalos de manutenção planejada no medidor fixo

[planned_maintenance.fixed_meter]

Preserve o gatilho do medidor calculado. Veja a ilustração.

- Marque a caixa de seleção para executar a próxima manutenção planejada no valor do medidor que foi calculado originalmente, mesmo que a ordem de serviço mais recente tenha sido concluída em um valor de medidor posterior.
- Desmarque a caixa de seleção para reiniciar o cálculo do medidor usando a leitura quando a ordem de serviço foi concluída.

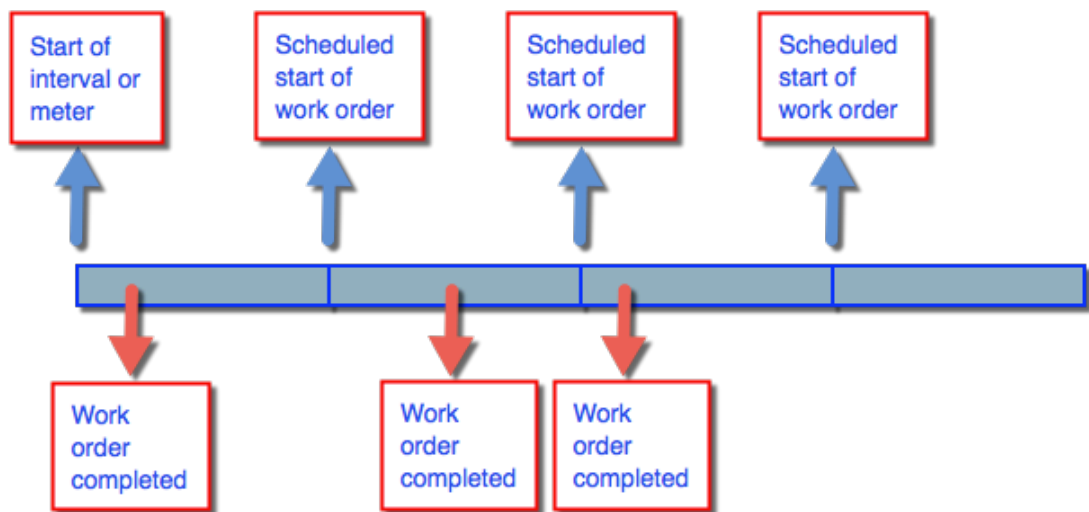
Use essa propriedade para manter fixos os intervalos de manutenção planejada

[planned_maintenance.fixed_interval]

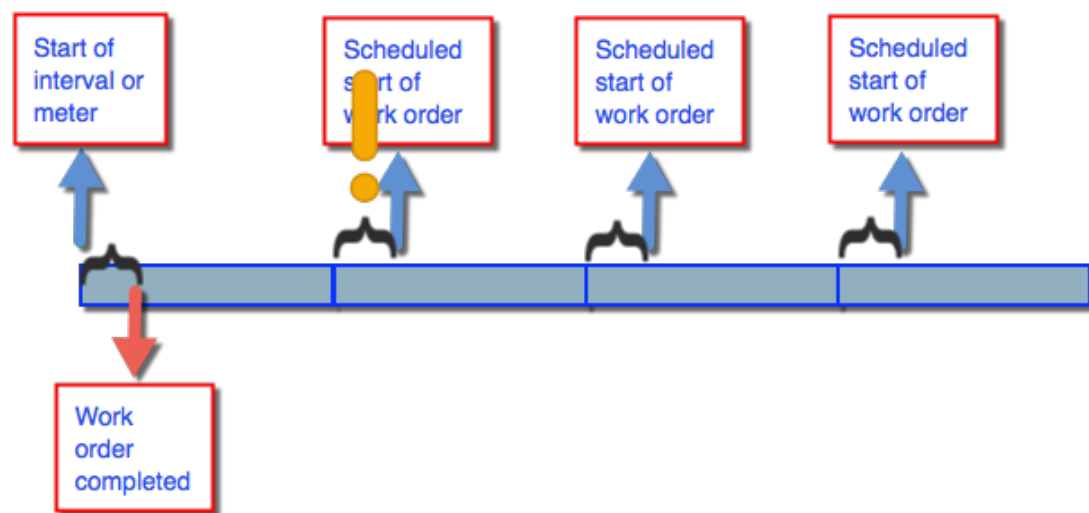
Preserve o gatilho de intervalo calculado. Veja a ilustração.

- Marque a caixa de seleção para executar a próxima manutenção planejada na hora/data originalmente calculada com base no intervalo configurado, mesmo que a ordem de serviço mais recente tenha sido concluída com atraso.
- Desmarque a caixa de seleção para reiniciar o cálculo do intervalo quando a ordem de serviço for concluída.

'Preserve the calculated trigger': Selected



'Preserve the calculated trigger': Not selected



Configure um cronograma de manutenção

Depois de criar um plano de manutenção, defina critérios específicos para determinar quando o plano deve ser executado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dependendo do ativo ou IC para o qual você está configurando planos de manutenção, você pode criar um único plano ou vários planos. Por exemplo, você pode configurar planos para uma classe de computador a ser reinicializada no primeiro e décimo quinto dia de cada mês.

- i Nota:** Planeje com cuidado ao definir vários cronogramas de manutenção para o mesmo plano. Por exemplo, você configura uma programação para substituir um cartucho de impressora a cada três meses. Outra programação é configurada para substituir o cartucho após a impressão de cada 10 000 páginas. Este conflito pode fazer com que o cartucho seja substituído duas vezes na mesma semana. Certifique-se de que seus cronogramas não entrem em conflito entre si.

Com base nos modelos associados ao plano, uma ou mais solicitações de instalações e ordens de serviço da Gestão de serviços são geradas automaticamente.

Os cronogramas de manutenção podem ser baseados na duração ou no medidor e podem ser acionados pela primeira condição relacionada que ocorre. Por exemplo, no formulário Programação de manutenção, selecione **Duração ou Medidor** como o gatilho para um cronograma de manutenção de automóveis e, em seguida, definir a duração como três meses e o medidor como 5 000 milhas. A programação é acionada pelo que ocorrer primeiro. Com **Duração ou Medidor** gatilho selecionado, o. **Próximo tempo de execução** e. **Próximo valor de execução** os campos são preenchidos em **Registros do plano de manutenção** Lista relacionada no formulário Plano de manutenção.

- i Nota:** Em um registro de plano de manutenção, o carimbo de data/hora exibido no **Próximo tempo de execução** o campo não é igual ao tempo definido para executar a manutenção planejada. . **Próxima ação** . **Manutenção planejada executada noturna** o registro exibe o tempo real de execução do trabalho programado para a manutenção planejada.

Quando o trabalho agendado for executado, ele verificará se o valor no **Próximo tempo de execução** o campo é menor do que o tempo definido do próximo trabalho de execução noturna de manutenção planejada e, se for, o sistema gerará uma solicitação. Uma manutenção noturna planejada não é executada e uma solicitação não é gerada com base no próximo tempo de execução.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Manutenção planejada > Planos de Manutenção**.
2. Clique no número de planos de manutenção que você deseja associar a um cronograma de manutenção.
3. Em **Cronogramas de manutenção** lista relacionada, clique em **Novo** especifique um significativo **Nome** e. **Descrição resumida** preencha o formulário e clique em **Enviar** .

- i Nota:** Se o formulário estiver configurado para mostrar o. **Próxima ação** , você pode selecionar a data e a hora da primeira manutenção a ser realizada.

Cronograma de manutenção

Campo	Descrição
Plano	Nome do plano de manutenção do qual esta programação faz parte.
Ativo	Marque a caixa de seleção para ativar a programação do plano de manutenção.
Gatilho	<p>Condição de tempo que aciona a execução do plano.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Duração Manutenção a ser realizada com base no tempo. Dependendo da sua seleção, campos adicionais serão exibidos para definir a duração. ○ Medidor Manutenção a ser realizada com base na contagem. . A cada e. Campo os campos são exibidos. ○ Condição Manutenção a ser realizada quando uma determinada condição é atendida. . Condição do filtro o campo é exibido

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Script : Aplique critérios avançados para executar um plano de manutenção. . Script o campo é exibido. ○ Duração ou Medidor Manutenção a ser realizada com base no tempo e na contagem, o que ocorrer primeiro. Você deve especificar a duração e os detalhes do medidor.
Tipo de gatilho	Categoria de duração da programação de manutenção. Por exemplo, se você selecionar Mensal . Dia de vencimento do mês o campo aparece para que você possa especificar qual dia de cada mês executar a manutenção. Diferentes campos aparecem dependendo do tipo de gatilho selecionado. Este campo aparece quando Duração selecionado para Gatilho .
Repetir	Frequência da repetição. Este campo aparece quando Intervalo selecionado para Tipo de gatilho .
Dia de vencimento da semana	Dia da semana em que repetir. Este campo aparece quando Semanalmente selecionado para Tipo de gatilho .
Dia de vencimento do mês	Dia do mês a ser repetido em. Este campo aparece quando Mensal ou Anualmente selecionado para Tipo de gatilho .
Mês de vencimento	Mês a ser repetido em. Este campo aparece quando Anualmente selecionado para Tipo de gatilho .
Hora de vencimento	Hora do dia em horas, minutos e segundos. Este campo aparece para todos os tipos de gatilho, exceto Intervalo .
A cada	Número de ocorrências, como milhas ou páginas, que devem ser registradas antes que o plano de manutenção seja executado. Deve ser maior que zero (0). Este campo aparece quando Medidor selecionado para Gatilho .
Campo	Campo usado para definir quais as ocorrências em A cada o campo se aplica a. Por exemplo, se o páginas é inserido, A cada o campo pode conter o número de páginas que são impressas antes que a ação definida no plano seja executada. Este campo aparece quando Medidor selecionado para Gatilho .
Tabela	Lista a tabela associada aos ativos ou ICs selecionados para manutenção. Este campo aparece quando Medidor ou Condição selecionado para Gatilho .
Tempo de lead	Número de dias antes de Vencimento solicitado por data para determinar a data em que o trabalho deve começar. Essa data é preenchida previamente em Início programado campo da tarefa. Este campo aparece quando Duração selecionado para Gatilho .
Condição	Condição que determina se a programação de manutenção deve ser executada. Este campo aparece quando Condição selecionado para Gatilho .
Script	Script que determina se a programação de manutenção deve ser executada. Este campo aparece quando Script selecionado para Gatilho . A manutenção será executada se o script retornar verdadeiro. A variável "Atual" está disponível e representa o registro que está passando por manutenção, por exemplo, um IC.

4. Especifique se a próxima manutenção planejada deve ocorrer no valor de tempo/medidor calculado originalmente ou se o cálculo de medidor/intervalo deve ser reiniciado a partir do momento em que a ordem de serviço foi concluída.

Consulte [Configurações de propriedade para Manutenção planejada](#).

Mudanças nos cronogramas de manutenção

Se você fizer e salvar mudanças em um cronograma de manutenção existente, todos os registros associados anteriormente serão atualizados de acordo.

Os exemplos a seguir explicam os tipos de comportamento que você pode esperar após fazer mudanças:

- Se você mudar uma programação de uma programação baseada em duração para uma baseada em medidor, a próxima hora de execução será limpa e os registros associados serão preenchidos com um valor de próxima execução.
- **A cada** o campo é alterado em uma programação baseada em medidor, o valor da próxima execução é atualizado com base no existente *Valor da última execução* ou do valor atual do ativo se não existir nenhum valor de última execução.
- Se você mudar **Campo** valor para uma programação baseada em medidor, os registros associados à programação têm seus valores de próxima execução recalculados com base no novo **Campo** valor.
- Para cronogramas baseados em intervalo, mudar de um **Tipo de gatilho** para outro atualiza o próximo tempo de execução com base no existente **Hora da última execução** ou de **Agora** se não houver última hora de execução.

Associe um plano de manutenção a registros filtrados

Você pode configurar um plano de manutenção com critérios de filtragem. Por exemplo, você pode aplicar um plano de manutenção a todos os registros que contêm computadores que começam com "apple".

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do SM

Procedimento

1. [Crie um plano de manutenção](#).
2. Configure um **Condição do filtro** para capturar os registros que devem usar o plano de manutenção.
 - ❗ **Nota:** Você pode clicar em **Atualizar** (🔄) para exibir o número de registros correspondentes.
3. Clique em **Enviar**.
4. [Configure um cronograma de manutenção](#).
5. Em **Links relacionados** para o plano de manutenção, clique em **Aplique cronogramas a registros filtrados**.

Resultado

A programação é aplicada aos registros que atendem às condições de filtro especificadas.

- ❗ **Nota:** Se vários cronogramas forem definidos, todos eles terão efeito nos registros correspondentes quando você clicar em **Aplique cronogramas a registros filtrados**. Consulte [Configure um cronograma de manutenção](#) para obter detalhes. Esta mesma funcionalidade existe para cronogramas de manutenção. **Links relacionados** para a programação também contém um **Aplique programação a registros filtrados** link. Se você clicar neste link na programação de manutenção, somente essa programação específica será aplicada aos registros que atendem às condições de filtro no plano de manutenção associado.

Associe um modelo de programação a registros correspondentes

A instância adiciona modelos a uma programação de manutenção para que as solicitações e tarefas apropriadas, como ordens de serviço e solicitações de instalações, possam ser geradas automaticamente quando uma programação de manutenção é executada.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do SM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um cronograma de manutenção é executado e as solicitações ou pedidos são gerados quando um trabalho agendado é chamado *Manutenção planejada executada noturna* avalia a programação e determina se o medidor ou os critérios de intervalo na programação foram atendidos ou excedidos. Você pode [execute um trabalho agendado para executar um cronograma de manutenção](#) executado em um dia ou hora conveniente para o seu negócio.

Cada ordem de serviço gerada automaticamente é vinculada ao registro em manutenção das seguintes maneiras:

- Cada ordem de serviço **Tabela de registros** e **ID do registro** O campo é sempre preenchido com o nome da tabela e o ID do registro em manutenção.
- Se o registro em manutenção for um item de configuração, as ordens de serviço **IC afetado** o campo está preenchido.

Procedimento

1. [Crie um plano de manutenção](#).
2. Adicione um **Condição do filtro** para identificar os registros para os quais você deseja aplicar o plano de manutenção.

i Nota: Você pode clicar em **Atualizar** () para exibir o número de registros correspondentes.

3. Clique em **Enviar**.
4. [Defina ou selecione um cronograma de manutenção](#).
5. Em **Cronogramas de manutenção** lista relacionada, clique no nome da programação.
Em **Cronograma de manutenção** formulário, a **Modelos de programação** a lista relacionada é exibida.
6. Em **Modelos de programação** lista relacionada, clique em **Editar** .
 . **Editar membros** o slushbucket exibe todos os modelos de ordem de serviço, gestão de trabalho e solicitação de instalações definidos usando qualquer uma das seguintes aplicações:
 - **Catálogo de produtos > Modelos > Modelos de ordem de serviço**
 - **Instalações > Catálogo e Conhecimento > Modelos de Solicitação de Instalações**
7. Mova os modelos que você deseja aplicar ao registro correspondente do **Coleção** bucket para **Lista de Modelos** bucket e clique em **Salvar** .
8. No cabeçalho Programação de manutenção, clique em **Voltar** .

Resultado

Solicitações de instalações ou ordens de serviço criadas pelos trabalhos agendados em execução nos registros associados contêm o modelo selecionado.

Execute um trabalho agendado para executar um cronograma de manutenção

Os cronogramas de manutenção são executados sempre que os critérios de medidor, duração, script ou condição são atendidos. Você também pode usar o recurso Programar ad-hoc para executar um cronograma de manutenção manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do SM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cronogramas de manutenção são executados regularmente usando o *Manutenção planejada executada noturna* trabalho agendado. Quando o trabalho agendado é executado, as Ordens de serviço apropriadas são criadas para todos os registros que atendem aos critérios de programação (incluindo todos os registros do dia atual).

Para configurar o trabalho programado de manutenção planejada noturna:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Definição do Sistema > Trabalhos agendados**.
2. Aberto **Manutenção planejada executada noturna**.
3. Em Links relacionados, clique em **Configurar Definição de trabalho**.
4. Para especificar uma programação diferente para executar o trabalho, altere **Executar** e **Hora** campos. Um trabalho agendado não é executado com base no valor definido em **Próximo tempo de execução** campo no registro do plano de manutenção deste trabalho. Para obter mais informações, consulte [Configure um cronograma de manutenção](#).
5. Clique em **Atualizar**.
6. Para executar o trabalho agendado, clique em a qualquer momento **Executar agora**. O trabalho agendado avalia todos os cronogramas definidos anteriormente e executa os que estão programados para execução.

i Nota: Se um ou mais registros na tabela associada ao plano de manutenção forem excluídos depois que os registros correspondentes foram associados ao plano de manutenção, a próxima execução noturna removerá todos os registros associados a esses ativos removidos.

Execute um cronograma de manutenção sob demanda

Os cronogramas de manutenção são normalmente executados usando o trabalho agendado chamado *Manutenção planejada executada noturna*. No entanto, você pode executar a programação imediatamente ou mudar a data em que uma programação é executada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador


Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você executa um cronograma de manutenção sob demanda, todas as próximas datas de execução dos registros do plano de manutenção relevantes são atualizadas para a hora definida pelo usuário, agora ou no futuro. Todas as ordens de serviço apropriadas são criadas. Se a programação for baseada em medidor, condição ou script, as ordens de serviço serão criadas para registros do plano de manutenção que atendam aos critérios de programação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Manutenção planejada > Planos de Manutenção**.
2. Abra o Plano de manutenção que contém a programação a ser executada.
3. Em **Cronogramas de manutenção** lista relacionada, selecione o cronograma de manutenção que você deseja executar.
4. Clique em **Executar sob demanda** link relacionado e preencha o formulário.

Programação sob demanda

Campo	Descrição
Executar agora	Marque a caixa de seleção para executar a manutenção da programação imediatamente. Desmarque a caixa de seleção para programar uma data para a execução da programação.
Selecionar data	Data futura para a execução da manutenção.  Nota: Este campo aparece somente quando Executar agora a caixa de seleção não está marcada.

Exiba um log de manutenção

Você pode exibir todas as manutenções realizadas em um IC específico, a próxima manutenção programada e a última vez em que a manutenção foi realizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do SM

Procedimento

1. Após *Manutenção planejada executada noturna* O trabalho agendado foi executado para um plano de manutenção. Navegue até o local do IC para o qual você executou o plano.
Por exemplo, **Configuração > Servidores > Linux**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do registro e selecione **Exibição > Manutenção**.
3. Selecione o IC para exibir o log.

As listas relacionadas exibem planos de manutenção, registros de plano de manutenção para o IC e ordens de serviço.

Exemplos de plano de manutenção

Você pode definir planos de manutenção usando critérios de seleção baseados em modelo, medidor ou duração.

- Para programar uma reinicialização para determinados modelos de computador após um número especificado de pressionamentos de tecla, defina um plano baseado em modelo com um cronograma de manutenção baseado em medidor.
- Para programar uma substituição de cartucho de tinta da impressora após imprimir um número especificado de páginas, defina um plano geral com um cronograma de manutenção baseado em medidor.
- Para programar uma verificação antivírus em computadores específicos após um número especificado de dias, defina um plano baseado em modelo com uma programação de manutenção baseada na duração.

Defina um cronograma de manutenção para uma reinicialização do computador

Para programar uma reinicialização para determinados modelos de computador após um número especificado de pressionamentos de tecla, defina um plano baseado em modelo com um cronograma de manutenção baseado em medidor. No exemplo, um campo chamado **pressionamentos de tecla** é adicionado à tabela Computador [cmdb_ci_computer].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Manutenção planejada > Planos de Manutenção**.
2. Clique em **Novo** e crie um plano de manutenção chamado Reinicialize os computadores Apple com as definições a seguir e clique em **Enviar**.
 - **Tipo** Baseado em modelo
 - **Modelo** : Clique no ícone de cadeado e selecione **Apple iMac 27** e **Apple MacBook Pro 17**.
3. Navegar até **Manutenção planejada > Planos de Manutenção** e clique no número do plano de manutenção que você acabou de criar.
4. Em **Cronogramas de manutenção** lista relacionada, clique em **Novo** insira as seguintes configurações e clique em **Enviar**.
 - **Nome** Reinicialize os computadores da Apple
 - **Descrição resumida** : Reinicialização programada para computadores Apple
 - **Repetição** : Medidor
 - **A cada** : 500000
 - **Campo** : pressionamentos de tecla

Resultado

Reinicializar o plano de manutenção do Apple Computer agenda todos os computadores Apple iMac 27 e Apple MacBook Pro 17 para reiniciar após 500 000 pressionamentos de tecla.

Defina um cronograma de manutenção para a substituição de um cartucho de tinta

Para programar uma substituição de cartucho de tinta da impressora após imprimir um número especificado de páginas, defina um plano geral com um cronograma de manutenção baseado em medidor. No exemplo, uma tabela chamada **Impressora** é adicionado com campos de cadeia de caracteres para impressora, modelo, páginas e similares.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Manutenção planejada > Planos de Manutenção**.
2. Clique em **Novo** e crie um plano de manutenção chamado Epson Laser Cartridge Substituição com as definições a seguir e clique em **Enviar**.
 - **Tipo** : Geral
 - **Tabela** : Impressora
 - **Condição do filtro** : O modelo é Epson

3. Navegar até **Manutenção planejada > Planos de Manutenção** e clique no número do plano de manutenção que você acabou de criar.
4. Em **Cronogramas de manutenção** lista relacionada, clique em **Novo** insira as seguintes configurações e clique em **Enviar** .
 - **Nome** Substituição do cartucho laser Epson
 - **Descrição resumida** Substituição programada do cartucho para impressoras a laser Epson
 - **Repetição** : Medidor
 - **A cada** : 7500
 - **Campo** : Páginas

Resultado

O plano de manutenção Substituição de Cartridge Laser Epson agenda todas as impressoras laser Epson para substituir os cartuchos de tinta após imprimir 7 500 páginas.

Defina um cronograma de manutenção para executar o software antivírus

Para programar uma verificação antivírus em determinados computadores após um número especificado de dias, defina um plano baseado em modelo com uma programação de manutenção baseada na duração. No exemplo, um campo chamado **tipo de gatilho** É adicionado ao computador [cmdb_ci_computer] tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Manutenção planejada > Planos de Manutenção**.
2. Clique em **Novo** e crie um plano de manutenção chamado **Atualizar antivírus** com as seguintes definições:
 - **Tipo** Baseado em modelo
 - **Modelo** : Clique no ícone de cadeado e selecione **Apple iMac 27 e. Apple MacBook Pro 17** .
3. Clique em **Enviar**.
4. Navegar até **Manutenção planejada > Planos de Manutenção** e clique no número do plano de manutenção que você acabou de criar.
5. Em **Cronogramas de manutenção** lista relacionada, clique em **Novo** insira as seguintes configurações e clique em **Enviar** .
 - **Nome** Atualização do antivírus
 - **Descrição resumida** Atualização de antivírus programada para computadores Apple
 - **Repetição** Duração
 - **Tipo de gatilho** Intervalo
 - **Dias** : 30

Resultado

O plano de manutenção Atualizar Antivírus agenda todos os computadores Apple iMac 27 e Apple MacBook Pro 17 para executar o software antivírus a cada 30 dias.

Separação de domínios e Manutenção planejada

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

Nível de suporte: Padrão*

O nível de suporte é Padrão, mas tem algumas exceções ou condições especiais.

- Inclui todos os aspectos de **Básico** suporte de nível.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados. Esta configuração é feita por locatário, conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte [Suporte de aplicação para separação de domínio](#).

Como o Domain Separation funciona na Manutenção planejada

Não há coluna sys_domain na tabela Plano de manutenção (sm_maint_plan). A aplicação não pode ser exposta aos executantes do cliente; no entanto, a tabela é baseada em condições, portanto, há algum suporte limitado.

Você pode definir planos de manutenção para incluir ou excluir domínios ou defini-los globalmente por padrão. O suporte na tabela Requisitos de peça (sm_part_requirement) é somente dados.

Tópicos relacionados

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

Gestão de serviços de instalações

Com ServiceNow® Gestão de serviços de instalações, você pode solicitar mudanças na operação e manutenção de suas instalações, rastrear essas solicitações e fazer as mudanças necessárias.

Anúncio de descontinuação

Gestão de serviços de instalações está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível até a descontinuação. Prestação de serviços no local de trabalho fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte [KB0867184 Processo de descontinuação](#) artigo no Now Support base de conhecimento.

- Visão geral do Facilities Service Management
- Separação de domínios e Gestão de serviços de instalações
- Ativar Workbench de visualização de instalações
- Processo de gestão de serviços de instalações
- Configurar Gestão de serviços de instalações
- Configurar Movimentação empresarial
- Propriedades instaladas com a Gestão de serviços de instalações
- Propriedades instaladas com a Gestão de movimentação de instalações

Usar

- Solicitações de instalações
- Tarefas de solicitação de instalações
- Gestão de espaço
- Gestão de movimentação de instalações

Desenvolver

- Desenvolver treinamento [↗](#)
- Desenvolver documentação [↗](#)
- Instalado com a Gestão de serviços de instalações

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pergunte ou responda questões na comunidade [↗](#)
- Pesquisar por artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos [↗](#)
- Contato Suporte e atendimento ao cliente [↗](#)

Visão geral do Facilities Service Management

. Gestão de serviços de instalações a aplicação permite que os usuários solicitem mudanças na operação e manutenção de suas instalações. A equipe das instalações pode rastrear essas solicitações e fazer as mudanças necessárias.

. Gestão de serviços de instalações a aplicação oferece os seguintes benefícios:

- Indica o local de uma solicitação de instalação para que a equipe de instalações saiba exatamente onde os usuários encontraram o problema.
- Identifica itens de configuração (ICs) para cada solicitação de instalação para que você saiba quais itens em sua infraestrutura também são afetados.
- Permite que qualquer usuário no sistema exiba todas as solicitações de instalações em aberto. Os usuários podem ver os problemas de instalações que já foram relatados antes de enviar uma nova solicitação.

Ativar Gestão de serviços de instalações

. Gestão de serviços de instalações o plug-in (com.snc.facilities_service_automation) agora está descontinuado e não é mais compatível ou está disponível para nova ativação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#) na base de conhecimento do Now Support.

Tópicos relacionados

[Lista de plug-ins](#)

[Ativar Gestão de Movimentações de Instalações](#)

[Ativar Workbench de visualização de instalações](#)

Criar um grupo

Configure grupos e atribua as funções e usuários necessários. Os usuários do grupo herdam as funções do grupo, portanto, você não precisa atribuir funções a cada usuário separadamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem algumas práticas recomendadas ao criar grupos:

- Crie um grupo para administradores e atribua a função de administrador somente a este grupo.
- Crie quantos grupos forem necessários em sua organização. Por exemplo, crie um grupo de equipe para cada localização geográfica, função, habilidades e modelos de produto, como manutenção de edifícios ou segurança de edifícios. Atribua os usuários necessários a esses grupos e atribua a função de equipe a esses grupos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Administração de Usuários > Grupos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.
Consulte [Crie um grupo de usuários](#) para obter uma explicação de cada campo.
4. Clique no ícone de cadeado ao lado de **Tipo** campo.
Se o campo não estiver visível, configure o formulário para adicioná-lo.
. **Tipo** o campo é expandido.
5. Clique no ícone de pesquisa (🔍) e selecione **[aplicação]** tipo.

6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
7. Adicione a função [application]_admin ou [application]_staff ao **Funções** lista relacionada.
8. Adicione usuários ao **Membros do grupo** lista relacionada.
9. Clique em **Atualizar**.

Configurar Gestão de serviços de instalações

Os administradores de instalações podem definir configurações de instalações para determinar como o sistema lida com as operações diárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: Facilities_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de serviços de instalações o padrão é o método de processamento orientado por solicitação para lidar com tarefas. Para obter informações sobre ambos os métodos de processamento, consulte [Tarefa versus . processamento orientado por solicitação](#).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Administração > Configuração**.

i Nota: Os administradores em domínios inferiores ao domínio global podem exibir a tela Configurações, mas não podem modificar as configurações.

As opções na tela de configuração são organizadas em um layout com várias guias, da seguinte forma:

- . **Processo de negócios** contém opções para configurar o ciclo de vida da solicitação, criar catálogos e solicitações e configurar notificações.
- . **Atribuição** contém opções para configurar atribuição manual e automática.
- . **Complementos** contém opções para habilitar a base de conhecimento, documentos gerenciados e atividades de tarefa.


2. Preencha os campos em **Processo de negócios** guia.

i Nota: A tela Configuração contém muitas opções de configuração. Uma opção é habilitada quando o comutador aparece verde e é alternado para a direita. Todas as opções de configuração listadas em **Dependência** deve ser habilitado para que a opção seja exibida.

Tela de configuração - Processo de negócios

Campo	Descrição	Dependência
Ciclo de vida		
Habilitar fluxos de estado	<p>Habilite fluxos de estado consistentes com todos aplicações de gestão de serviços .</p> <p>Se você preferir criar seus próprios fluxos de estado usando regras de negócios, scripts de cliente e ações de IU, desabilite a opção . Uma caixa de confirmação é exibida e inclui um link para um artigo de ajuda que descreve as implicações da desativação de fluxos de estado. É altamente recomendável que você leia o artigo antes de prosseguir.</p>	

Campo	Descrição	Dependência
Ciclo de vida		
	Se você desabilitar fluxos de estado e salvar, esta opção de configuração será removida da tela e os fluxos de estado não poderão ser habilitados novamente na interface do usuário.	
Ciclo de vida do processo	<p>Selecione orientado por solicitação (as subtarefas são opcionais) se você não quiser exigir tarefas para atender às solicitações. Quando o ciclo de vida da solicitação é orientado por solicitação, as solicitações podem ser atribuídas diretamente aos usuários em um grupo de atribuição. Os usuários ainda podem adicionar tarefas às solicitações. No entanto, fechar todas as tarefas não fecha automaticamente a solicitação.</p> <p>Nota: . Habilitar fluxos de estado não está selecionada, o ciclo de vida do processo se torna orientado por solicitação e este campo não é exibido.</p>	Habilitar fluxos de estado está ativado.
Os agentes devem aceitar ou rejeitar as tarefas atribuídas	Habilite para exigir que o agente atribuído aceite ou rejeite a tarefa.	Habilitar fluxos de estado está ativado.
As anotações de trabalho são necessárias para fechar ou cancelar uma solicitação ou tarefa	Habilite se anotações de trabalho forem necessárias ao fechar, concluir ou cancelar solicitações e tarefas. Se estiver desabilitado, as anotações de trabalho não serão necessárias ao fechar, concluir ou cancelar.	
Copiar anotações de trabalho da tarefa para solicitação	Habilite para sincronizar anotações de trabalho da tarefa com as anotações de trabalho no pedido ou solicitação. Quando as anotações de trabalho são adicionadas à tarefa, as mesmas anotações de trabalho aparecem no pedido ou na solicitação.	Habilitar fluxos de estado está ativado.
Criação de catálogo e solicitação		
Criar ou atualizar solicitações por e-mail de entrada.	Habilite esta opção para permitir que mensagens de e-mail de entrada criem ou atualizem solicitações. Esta opção deve ser habilitada para permitir que as solicitações sejam marcadas como spam.	
As solicitações são criadas usando	<p>Selecione formulário de catálogo ou regular para instalar o catálogo e habilitar a publicação automática de modelos de solicitação no catálogo.</p> <p>Selecione formulário regular somente para desinstalar o catálogo e desabilitar a publicação automática de modelos de solicitação no catálogo.</p>	
Os modelos criam um item do catálogo dedicado	Habilite esta opção para permitir a publicação automática de itens do catálogo para a aplicação.	

Campo	Descrição	Dependência
Ciclo de vida		
Notificações		
Envie uma notificação quando um campo for alterado para uma tarefa ou solicitação.	<p>Configure notificações a serem enviadas para destinatários específicos quando os campos selecionados em Solicitações e/ou Tarefas mudarem.</p> <p>a. De Tabela , selecione Solicitação ou Tarefa .</p> <p>b. De Campo , selecione o campo a ser usado para gerar notificações. Quando uma mudança é feita no campo selecionado, uma notificação é enviada aos destinatários identificados.</p> <p>c. De Destinatários selecione um ou mais destinatários</p> <p>d. Se um usuário específico ou um grupo específico , estiver selecionado, o usuário será solicitado a selecionar um usuário ou grupo.</p> <p>e. Para definir mais notificações usando outros campos ou destinatários, repita as etapas na próxima linha.</p> <p>f. Para remover uma notificação, clique em  símbolo à direita da notificação.</p>	

3. Clique em **Atribuição** e preencha os campos.

Tela Configuração - Guia Atribuição

Campo	Descrição	Dependência
Método de atribuição para tarefas: Manualmente		
Atribuir solicitações ou tarefas com base nas áreas cobertas do grupo de atribuições	Habilite esta opção para limitar a seleção de grupos do Grupo de expedição e Grupo de atribuição campos para grupos que cobrem o local da tarefa.	
Programação		
Usar programação de agente ou de tarefa	Habilite esta opção para permitir a atribuição automática do agente e a seleção automática do agente.	
A seleção automática de agentes considerará o fuso horário para tarefas	Habilite esta opção para considerar o fuso horário do agente ao atribuir uma tarefa.	Habilitar fluxos de estado está ativado.

Campo	Descrição	Dependência
Habilitar atribuição de prioridade	Habilite esta opção para usar a atribuição de prioridade para atribuir agentes automaticamente.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Habilitar fluxos de estado está ativado. ○ Ciclo de vida do processo: O ciclo de vida é orientado por tarefa . ○ A seleção automática de agentes considerará os cronogramas de agente ou tarefa . <p>Nota: . Ciclo de vida do processo a opção não está disponível em todas as aplicações de gestão de serviços.</p>
Selecione prioridades para atribuição de prioridade	Selecione prioridades para atribuição.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Use a programação de agente ou de tarefa está ativado. ○ Habilitar atribuição de prioridade está ativado.
Fatores adicionais		
A seleção automática de agentes considerará a localização dos agentes	Habilite esta opção para usar o agente e o local ao determinar a quem atribuir a tarefa. Os agentes mais próximos do local da tarefa recebem preferência.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Habilitar fluxos de estado está ativado. ○ Se estiver usando Ciclo de vida do processo: O ciclo de vida é orientado por tarefa . Método de atribuição para tarefas: Usando atribuição automática . ○ Se estiver usando Ciclo de vida do processo: O ciclo de vida é orientado por solicitação . Método de atribuição para solicitações: Usando atribuição automática .
A seleção automática de agentes requer tarefas que eles estejam aptos a realizar	<p>Esta opção determina o grau em que as habilidades devem ser correspondidas a uma tarefa ao determinar a atribuição automática.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Selecione todos exigir que um agente atribuído tenha todas as habilidades para executar a tarefa. Um agente que não tem uma habilidade é eliminado. ○ Selecione alguns se você quiser que agentes que tenham a maioria das habilidades executem a tarefa. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Habilitar fluxos de estado está ativado. ○ Se estiver usando Ciclo de vida do processo: O ciclo de vida é orientado por tarefa . Método de atribuição para tarefas: Usando atribuição automática . ○ Se estiver usando Ciclo de vida do processo: O ciclo de vida é orientado por solicitação . Método de atribuição para solicitações: Usando atribuição automática .

Campo	Descrição	Dependência
	<ul style="list-style-type: none"> Selecione nenhum se você quiser atribuir agentes automaticamente sem considerar as habilidades. 	

4. Clique em **Complementos** e preencha os campos.

Guia Configuração - Guia Complementos

Campo	Descrição	Dependência
Requisitos de peças		
Os requisitos de peças são necessários para os agentes	Habilite esta opção para exigir que os agentes especifiquem peças para a tarefa.	
Editar modelos associados	Clique em adicionar e selecione o modelo de peça a ser usado para esta tarefa. Clique em mais para selecionar mais modelos de peça.	Os requisitos de peça são necessários para os agentes.
Documentação		
Habilitar uma base de conhecimento dedicada	Habilite esta opção para instalar a base de conhecimento da aplicação.	
Habilitar documentos gerenciados	Habilite esta opção para adicionar uma lista relacionada a documentos gerenciados.	
Habilitar atividades da tarefa	Habilite esta opção para registrar as interações e comunicações da tarefa, como chamadas telefônicas e mensagens de e-mail.	
Tabelas de tarefas associadas		
Selecione tabelas associadas	Clique em Adicionar para selecionar mais tabelas.	
Mapas		
Habilitar mapas	Habilite esta opção para usar mapas.	

Tradução automática

5. Clique em **Salvar**.

⚠ Aviso: . **Habilitar fluxos de estado** se a opção estiver desabilitada, uma caixa de confirmação com um link para a documentação será exibida, explicando as consequências da desativação dos fluxos de estado. É altamente recomendável que você leia a documentação antes de fazer essa mudança, pois a ação de desabilitar os fluxos de estado da gestão de serviços não pode ser revertida.

Tarefa versus . processamento orientado por solicitação

Todas as aplicações usam processos orientados por tarefa ou por solicitação para lidar com tarefas.

O padrão de cada aplicação é um ou outro desses tipos de processamento, mas você pode alternar entre eles conforme necessário.

O processamento orientado por tarefas significa que a ordem de serviço ou solicitação simplesmente contém uma lista de tarefas necessárias para concluir o trabalho geral. Quando um registro de ordem de serviço é criado, um registro de tarefa associada é criado automaticamente. Uma solicitação deve ter pelo menos uma tarefa e mais tarefas podem ser definidas para lidar com todos os aspectos da solicitação. À medida que as tarefas são executadas e concluídas, a solicitação passa por uma série de estados. Depois que a última tarefa é fechada, a solicitação muda automaticamente para Encerrada.

O processamento orientado por solicitações significa que as tarefas são atribuídas a uma solicitação, mas fechar todas as tarefas não fecha automaticamente a solicitação. Uma solicitação não requer tarefas e pode ser aberta e fechada independentemente. Todas as tarefas podem ser transferidas e atribuídas de forma independente e a agentes diferentes dos especificados na solicitação. Mesmo que todas as tarefas sejam encerradas, a solicitação poderá permanecer aberta e continuar sendo trabalhada. No entanto, a solicitação não pode ser fechada até que todas as tarefas também sejam encerradas. No processamento orientado por solicitação, as transições de estado são baseadas exclusivamente na solicitação.

Instalado com a Gestão de serviços de instalações

Vários tipos de componentes são instalados com Gestão de serviços de instalações plug-in.

Dados de demonstração estão disponíveis com Gestão de serviços de instalações.

Tabelas instaladas com a Gestão de serviços de instalações

Gestão de serviços de instalações adiciona as seguintes tabelas.

Tabela	Descrição
Item de Equipamento [cmdb_equipment_item]	Armazena registros de item de equipamento
Solicitação de Instalações [facilities_request]	Armazena registros de solicitação de instalações
Tarefa de Solicitação de Instalações [facilities_request_task]	Armazena registros de tarefa de solicitação de instalações
Fluxo de solicitação de Instalações [sf_facilities_request]	Armazena registros de fluxo de estado de solicitação
Fluxo de Tarefa de solicitação de Instalações [sf_facilities_request_task]	Armazena registros de fluxo de estado da tarefa de solicitação
Modelo de Solicitação de Instalações [cmdb_facreq_product_model]	Armazena modelos de solicitação
Modelo de Tarefa de Solicitação de Instalações [cmdb_factask_product_model]	Armazena modelos de tarefa de solicitação

Propriedades instaladas com a Gestão de serviços de instalações

Instalações Propriedades da Gestão de serviços controla o comportamento do Gestão de serviços de instalações aplicação.

Gestão de serviços de instalações adiciona as seguintes propriedades.

Propriedade	Descrição
facilities.management.autoclose.request.time	Número de dias (inteiro) após os quais as solicitações resolvidas são encerradas sem recurso. <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
workflow.state.facilitations.management	Selecione o estado em que o fluxo de trabalho do modelo começa. <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 5 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
facilities.management.default.end.time	Hora de término padrão para todos os agentes de trabalho quando nenhum trabalho é atribuído. <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 17:00 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
gestão.fvw.área.unidade	A unidade de área de base do sistema para tabelas de espaço de instalações: verdadeiro para usar pés quadrados ou falso para usar pés quadrados. <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: verdadeiro falso • Valor padrão: falso • Local: Instalações > Administração > Propriedades
gestão.fuso.horário.peso	Peso do fuso horário. <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
management.state.value	Selecione o estado após o qual a solicitação entra trabalho em andamento . <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: inteiro • Valor padrão: 6 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
trabalho.gestão.instalações.espacamento.trabalho	Quantidade de tempo (em minutos) para adicionar entre o final de uma tarefa e o início da próxima.

Tradução automática

Propriedade	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo: inteiro • Valor padrão: 0 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
gestão.instalações.habilidades.peso	<p>Peso das habilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
local.peso.gestão.instalações	<p>Peso do local.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
facilities.management.default.start.time	<p>Hora de início padrão para todos os agentes quando não houver uma programação para a tarefa continuar a partir do dia anterior, a hora de início será definida usando um relógio de 24 horas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 08:00 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
facilities.management.override.user.location	<p>Substitua o local do usuário pelo local primário definido na tabela fim_m2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: verdadeiro falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Instalações > Administração > Propriedades
glide.ui.facilities_request_task_activity.fields	<p>Campos de formatador de atividades de Tarefa de Solicitação de Instalação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work • Local: Instalações > Administração > Propriedades
facilities_management.map.merge.task.agent.markers	<p>Mescla os marcadores de tarefa e agente nos mapas de geolocalização com</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: verdadeiro falso • Valor padrão: falso • Local: Instalações > Administração > Propriedades
facilities.management.max.agents.processed	<p>Define o número máximo de agentes processados por expedição automática de 300 agentes. O sistema não pode expedir automaticamente uma tarefa para além do valor configurado.</p>

Tradução automática

Propriedade	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100 • Local: Instalações > Administração > Propriedades

Funções instaladas com a Gestão de serviços de instalações

As funções controlam o acesso a recursos e capacidades no Gestão de serviços de instalações.

Gestão de serviços de instalações adiciona as seguintes funções de usuário.

i Nota: Você deve adicionar a função Visualizador do Notify (notify_view) aos funcionários que você deseja exibir o conteúdo do Notify (chamadas em conferência e mensagens SMS). Para obter mais informações, consulte [Funções instaladas com o Notify](#).

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
facilities_read	Pode ler solicitações de instalações.	nenhum
facilities_admin	Pode criar e modificar todas as solicitações de instalações, modificar plantas baixas e configurar edifícios, andares e salas. Os administradores também podem criar tarefas usando o recurso Clonar tarefa.	<ul style="list-style-type: none"> • knowledge_manager • facilities_staff • facilities_dispatcher • catalog_admin • territory_admin • skill_admin • facilities_approver_user • template_admin • skill_model_admin
facilities_asset_admin	Pode criar e modificar todos os ativos de instalações.	ativo
facilities_approver_user	Pode aprovar se uma solicitação de instalações pode avançar.	approver_user
facilities_dispatcher	Pode programar e atribuir tarefas à equipe das instalações. Eles podem ser pesquisados (filtrados pelo) grupo que gerenciam.	<ul style="list-style-type: none"> • skill_model_user • facilities_staff • territory_user • Inventory_user
facilities_staff	Fornece acesso total à aplicação Instalações e a todos os módulos. Pode criar e modificar solicitações de instalações e acessar relatórios de instalações. As equipes de instalações são normalmente os usuários atribuídos a solicitações de instalações	<ul style="list-style-type: none"> • Inventory_user • skill_user • document_management_user • fc_request_reader

Tradução automática

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	e atualizam o registro de solicitação de acordo.	<ul style="list-style-type: none"> territory_user executante do serviço fc_request_writer facilities_read
As funções facilities_staff e facilities_admin herdam automaticamente as seguintes funções:		
fc_request_reader	Pode ler registros de solicitação de instalações.	nenhum
fc_request_writer	Pode criar, ler, gravar e excluir registros de solicitação de instalações.	fc_request_reader
fpv_floorplan_writer	Pode criar, ler, gravar e excluir plantas baixas de instalações.	fpv_floorplan_reader
fpv_element_reader	Pode ler registros da sala.	nenhum
fpv_element_writer	Pode criar, ler, gravar e excluir registros de sala.	nenhum

Inclusões de script instaladas com a Gestão de serviços de instalações

Inclusões de script são usadas para armazenar JavaScript executado no servidor.

Gestão de serviços de instalações adiciona os seguintes Inclusões de script.

Script include	Descrição
fc_AbstractWrapper	Wrapper abstrato usado para encapsular objetos GlideRecord relacionados à aplicação Gestão de instalações. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_ElementSecurityManager	Classe de wrapper para segurança do Visualizador de plano de produção. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_Factory	Classe personalizável que fornece o tipo de wrapper de Gestão de instalações correto. Os clientes modificam esta classe ao adicionar suas próprias implementações de wrapper.
fc_AbstractSecuritManager	Gerenciador de segurança abstrato que fornece acesso negado padrão. Todos os gerentes de segurança estendem esta classe. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_Floorplan	Classe de wrapper para registro de planta baixa do Visualizador de planta baixa. Os clientes não modificam esta classe.
fc_Constants	Constantes de instalações

Script include	Descrição
	Os clientes não modificam esta classe.
fc_BaseFactory	Classe de base que fornece wrappers para objetos de solicitação de instalações. Os clientes não modificam esta classe.
fc_RequestSecurityManager	Classe de wrapper para segurança de solicitação da Gestão de instalações. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_BaseFactory	Classe base que fornece wrappers para objetos FloorPlanViewer. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_AbstractSecurityManager	Gerenciador de segurança abstrato que fornece acesso negado padrão. Todos os gerentes de segurança estendem esta classe. Os clientes não modificam esta classe.
fc_FacilitesRequest	Funções de solicitação de instalações. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_AbstractWrapper	Wrapper abstrato usado para encapsular objetos GlideRecord relacionados ao plug-in Visualizador de planta baixa. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_Element	Classe de wrapper para registros de elemento do Visualizador de plano de produção. Os clientes não modificam esta classe.
fc_FacilitesSolicitações Ajax	Solicitação de instalações AJAX. Os clientes não modificam esta classe.
Utils das Instalações	Contém métodos de utilitário para gestão de espaço, incluindo cálculos de acúmulo de espaços a níveis e níveis a edifício.
fc_Factory	Classe personalizável que fornece o tipo de wrapper de Gestão de instalações correto. Os clientes modificam esta classe ao adicionar suas próprias implementações de wrapper.
UtuiçõesAJAX	Contém métodos de utilitário para instalações, incluindo programação e blackouts.
fpv_Constants	Constantes do visualizador de plantas baixas. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_FloorplanSecurityManager	Classe de wrapper para segurança de caso da Gestão de instalações. Os clientes não modificam esta classe.

Script include	Descrição
VisuwerUtils	Contém métodos de utilitário para o visualizador de planta baixa.

Regras de negócio instaladas com a Gestão de serviços de instalações

Uma regra de negócio é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado, excluído ou quando uma tabela é consultada.

Gestão de serviços de instalações adiciona as seguintes regras de negócios.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Construção de utilização	Construção [alm_building]	Garante que os limites de utilização sejam definidos como números de 0 a 100.
Atualizar local primário do usuário	Usuário Associado [fm_m2m_user_to_space]	Atualiza o local de registros do usuário do sistema para o local primário atual do usuário na tabela fm_m2m_user_to_space.
Área de referência	Espaço de instalação [fm_space]	Calcula a área em unidades comuns para o espaço.
Impedir loop de ancestralidade	Espaço de instalação [fm_space]	Impede definições de espaço circular em que um espaço é primário e secundário ao mesmo tempo.
Acúmulo	Espaço de instalação [fm_space]	Acumula as informações de espaço para nivelá-las conforme as informações são alteradas no espaço.
Acúmulo	Nível [fm_level]	Acumula informações de nível para o edifício.
Utilização de andar	Nível [fm_level]	Garante que os limites de utilização sejam definidos como números de 0 a 100.
Acúmulo	Usuário Associado [fm_m2m_user_to_space]	Atualiza a utilização de espaço em um espaço conforme os usuários são adicionados e removidos dos espaços.
Área de referência	Campus [fm_campus]	Calcula a área em unidades comuns para o espaço.
atualizar o nome de exibição do espaço	Construção [alm_building]	Gera o nome de exibição completo do espaço.
Máximo de Ocupação	Construção [alm_building]	A ocupação máxima não pode ser inferior a 0.
Acúmulo	Construção	Acumula dados do edifício para o campus.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	[alm_building]	
Fechamento automático da solicitação	Solicitação de Instalações [facilities_request]	Fecha automaticamente as solicitações que foram resolvidas e não foram atualizadas no dia 1. Este número é uma propriedade em Propriedades do sistema.
Mudança de local primário das instalações	Usuário [sys_user]	Atualiza a tabela fm_m2m_user_to_space quando o local nos registros sys_user muda.
Máximo de Ocupação	Espaço de instalação [fm_space]	A ocupação máxima não pode ser inferior a 0.
Evitar duplicatas	Zona de instalação [fm_zone]	Não permita que o mesmo espaço seja adicionado a uma única zona mais de uma vez.
Evitar duplicatas	Usuário Associado [fm_m2m_user_to_space]	Não permita que o mesmo usuário seja adicionado ao mesmo espaço mais de uma vez.
Impedir vários níveis principais para construção	Nível [fm_level]	Não permita que haja mais de um nível principal definido para os níveis de um edifício.
Atualizar local primário	Usuário Associado [fm_m2m_user_to_space]	Ajuda a manter as tabelas sys user e fm_m2m_users_to_space em sincronização quando o local primário muda.
Opção de unidade de área de instalações alterada	Espaço de instalação [fm_space]	Converte pés quadrados em metros quadrados
atualizar o nome de exibição do espaço	Nível [fm_level]	Atualiza o nome de exibição à medida que o nome do edifício e do nível muda
Área de referência	Espaço de instalação [fm_space]	Calcula a área em unidades comuns para os espaços.
Máximo de Ocupação	Espaço de instalação [fm_space]	A ocupação máxima não pode ser inferior a 0.
Área de referência	Espaço de instalação [fm_space]	Calcula a área em unidades comuns para o espaço.
Espaço - Gerar nome completo	Espaço de instalação [fm_space]	Gera o nome de exibição completo do espaço.

Notificações por e-mail instaladas com a Gestão de serviços de instalações

As notificações por e-mail são uma maneira de enviar notificações por e-mail ou SMS de usuários selecionados sobre atividades específicas no Gestão de serviços de instalações.

Gestão de serviços de instalações adiciona as seguintes notificações por e-mail.

Notificação	Descrição
A solicitação de instalações foi atribuída	Envia uma mensagem de e-mail para o membro da equipe das instalações atribuído à solicitação de instalações.

Catálogos instalados com a Gestão de serviços de instalações

Os catálogos fornecem aos clientes oportunidades de autoatendimento no Gestão de serviços de instalações.

Gestão de serviços de instalações adiciona os seguintes catálogos.

Tabela	Descrição
Catálogo de Instalações	Contém itens do catálogo de instalações

Mapas de transformação de tabela instalados com a Gestão de serviços de instalações

Os mapas de transformação de tabela permitem adicionar espaços ou detalhes sobre espaços de outras origens.

Gestão de serviços de instalações adiciona os mapas de transformação da tabela a seguir.

Mapas de transformação de tabela	Descrição
Mapa de transformação no nível de instalações	Ajuda o usuário a preencher rapidamente os dados de andar (nível).
Mapa de transformação de instalações	Ajuda o usuário a preencher rapidamente os dados de espaço, incluindo usuários associados.

Ativar Gestão de Movimentações de Instalações

Os plug-ins (com.snc.facilities_service_automation) e (com.snc.facilities_service_automation.move) agora estão descontinuados e não são mais compatíveis ou estão disponíveis para nova ativação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#) na base de conhecimento do Now Support.

Tópicos relacionados

[Lista de plug-ins](#)

[Ativar Gestão de serviços de instalações](#)

[Ativar Workbench de visualização de instalações](#)

Configurar Movimentação empresarial

Instalações ou administradores de movimentação podem definir configurações para determinar como o sistema exibe as cores na ferramenta de planejamento de movimentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Facilities_admin ou move_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Movimentação Empresarial > Configuração > Propriedades da Movimentação Empresarial**.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Propriedades da Movimentação Empresarial

Opção	Seleção
As cores dos segmentos na ferramenta de planejamento de movimentações	Valores hexadecimais, valores RGB ou cores HTML
A cor a ser usada para destacar lugares na ferramenta de planejamento de movimentações depois de esgotada a lista de cores de segmento	Valores hexadecimais, valores RGB ou cores HTML
A cor a ser usada para segmentos não selecionados	Valores hexadecimais, valores RGB ou cores HTML
A cor a ser usada para destacar lugares disponíveis na ferramenta de planejamento de movimentações	Valores hexadecimais, valores RGB ou cores HTML

3. Clique em **Salvar**.

Instalado com a Gestão de Movimentações de Instalações

Vários tipos de componentes são instalados com Gestão de mudanças de instalações plug-in.

Dados de demonstração estão disponíveis com Gestão de mudanças de instalações.

Tabelas instaladas com a Gestão de Movimentações de Instalações

Gestão de mudanças de instalações adiciona as seguintes tabelas.

Tabela	Descrição
Cenário de Movimentação Empresarial [enterprise_move_cenário]	Contém todos os cenários
Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request]	Contém solicitações de movimentação reais
Tarefa de Solicitação de Movimentação Empresarial	Contém tarefas para solicitação de movimentação empresarial

Tabela	Descrição
[enterprise_move_request_task]	
Delegador de Movimentação Empresarial [move_delegator]	Armazena delegador para correlação de cenário
Detalhe da Movimentação Empresarial [mover_detalhe]	Contém usuários movidos no cenário de movimentação empresarial
Mover Modelo de Tarefa [move_task_template]	Contém o modelo sm_core para tarefas de movimentação de usuário único
Mover Fluxo de Tarefas [move_sf_task]	Fluxo de estado para tarefa de movimentação de usuário único
Mover Requisição [move_request]	Contém solicitações de movimentação de usuário único
Mover Fluxo de Requisições [move_sf_request]	Fluxo de estado para solicitação de movimentação de usuário único
Mover Modelo de Solicitação [move_request_template]	Contém o modelo sm_core para solicitações de movimentação de usuário único
Mover Tarefa [move_task]	Contém tarefas de movimentação de usuário único

Propriedades instaladas com a Gestão de movimentação de instalações

As propriedades controlam o comportamento da aplicação Facilities Move Management.

Gestão de mudanças de instalações adiciona as seguintes propriedades.

Propriedade	Descrição
As cores dos segmentos na ferramenta de planejamento de movimentação [facilities.enterprise.move.mpt.segment.colors]	As cores dos segmentos na ferramenta de planejamento de movimentações
A cor a ser usada para realçar lugares na ferramenta de planejamento de movimentação depois que a lista de cores de segmento for esgotada [facilities.enterprise.move.mpt.overflow.seats.color]	A cor a ser usada para destacar lugares na ferramenta de planejamento de movimentações depois de esgotada a lista de cores de segmento
A cor a ser usada para segmentos não selecionados [facilities.enterprise.move.mpt.other.color]	A cor a ser usada para segmentos não selecionados
A cor a ser usada para realçar lugares em aberto na ferramenta de planejamento de movimentação [facilities.enterprise.move.mpt.open.seats.color]	A cor a ser usada para destacar lugares disponíveis na ferramenta de planejamento de movimentações

Funções instaladas com a Gestão de mudanças de instalações

As funções controlam o acesso a recursos e capacidades na Gestão de mudanças de instalações.

Gestão de mudanças de instalações adiciona as seguintes funções de usuário.

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
Mover Básico [move_basic]	Pode ler e criar ordens de serviço e acompanhar os pedidos criados por eles.	<ul style="list-style-type: none"> • document_management_user • move_read • service_fulfiller • task_activity_writer • skill_user • territory_user • Inventory_user
Mover administrador [move_admin]	Tem controle total sobre todos os dados da Gestão de serviços. Também administra territórios e habilidades, conforme necessário.	<ul style="list-style-type: none"> • territory_admin • skill_model_admin • move_approver_user • skill_admin • administrador do catálogo • knowledge_manager • move_agent • template_admin • move_dispatcher
Mover expedidor [move_dispatcher]	Programa e atribui as tarefas aos agentes. Eles podem ser pesquisados (filtrados pelo) grupo que gerenciam.	<ul style="list-style-type: none"> • skill_model_user • Inventory_user • territory_user • move_basic
Mover agente [move_agent]	Pode aceitar ou rejeitar uma tarefa. É aquele que executa o trabalho no site.	<ul style="list-style-type: none"> • move_basic
Mover iniciador [move_initiator]	Semelhante ao sm_basic (pode ler e criar ordens de serviço e acompanhar os pedidos criados), mas também pode conceder acesso à IU.	<ul style="list-style-type: none"> • move_basic
Mover aprovador [move_approver_user]	Aprovar pedidos e solicitações.	<ul style="list-style-type: none"> • approver_user

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
Mover leitura [move_read]	Só pode ler e criar ordens de serviço e acompanhar os pedidos criados por eles.	

Modelos de e-mail instalados com a Gestão de Movimentações de Instalações

Os modelos de e-mail permitem criar conteúdo reutilizável para a linha de assunto e o corpo da mensagem das notificações por e-mail.

Gestão de mudanças de instalações adiciona os seguintes modelos de e-mail.

Modelos de e-mail	Descrição
move.del	Notifica os delegantes para atribuir lugares para uma movimentação empresarial.

Inclusões de script instaladas com a Gestão de movimentação de instalações

Inclusões de script são usadas para armazenar JavaScript executado no servidor.

Gestão de mudanças de instalações adiciona os seguintes Inclusões de script.

Script include	Descrição
MovimentosUtils	Utilitários usados pela gestão de movimentação

Scripts de cliente instalados com a Gestão de movimentação de instalações

Scripts de cliente definem comportamentos personalizados que são executados quando ocorrem eventos, como quando um formulário é carregado ou enviado, ou uma célula muda de valor.

Gestão de mudanças de instalações inclui os seguintes client scripts.

Client script	Tabela	Descrição
Remover data incorreta	Mover Requisição [move_request]	Remover data padrão
Preencher automaticamente from_location	Mover Requisição [move_request]	Preencha automaticamente from_location com base no usuário selecionado a ser movido.
Preencher automaticamente a partir da lista integrada	Detalhe da Movimentação Empresarial [mover_detalhe]	Preencher a partir do local quando um usuário for adicionado
O estado é somente leitura	Mover Requisição [move_request]	Defina o estado como somente leitura quando o estado for Rascunho ou Enviado
Warn to_location não é um espaço de instalação	Detalhe da Movimentação Empresarial	Avisar o usuário de que para o local não é um espaço de instalação (fm_space)

Client script	Tabela	Descrição
	[mover_detalhe]	
Atualização de ativo	Detalhe da Movimentação Empresarial [mover_detalhe]	Atualize ativos para o usuário em uma movimentação
Fechar verificação concluída	Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request]	Antes de definir o estado da solicitação, verifique se todas as tarefas estão encerradas concluídas
Preencher automaticamente a partir do local	Detalhe da Movimentação Empresarial [mover_detalhe]	Preencher a partir do local quando um usuário for adicionado
ocultar enviar	Mover Requisição [move_request]	Ocultar o botão Enviar quando necessário
Bloquear formulário quando a solicitação for aprovada	Detalhe da Movimentação Empresarial [mover_detalhe]	Impedir mudanças na solicitação após a criação das tarefas
Mensagem informativa	Mover Requisição [move_request]	Adicione uma mensagem informativa quando o estado for Pronto
Remover botões extras no Workbench	Cenário de Movimentação Empresarial [enterprise_move_cenário]	Remova os botões extras (vários ícones e assim por diante) enquanto estiver em um modal
Avisar from_location não é um espaço de instalação	Detalhe da Movimentação Empresarial [mover_detalhe]	Avisar o usuário quando selecionado do local é um cmn_location e não um espaço de instalação (fm_space)
Avisar from_location não é um espaço de instalação	Mover Requisição [move_request]	Avisar o usuário quando selecionado do local é um cmn_location e não um espaço de instalação (fm_space)
Remover data incorreta 2	Mover Requisição [move_request]	Remover data padrão
Definir Edifício e Andar	Detalhe da Movimentação Empresarial [mover_detalhe]	Define automaticamente o edifício e o andar de destino quando para o local selecionado
Warn to_location não é um espaço de instalação	Mover Requisição [move_request]	Avisar o usuário de que o foi selecionado do local (cmn_location)

Scripts de e-mail de notificação instalados com a Gestão de mudanças de instalações

As notificações por e-mail são uma maneira de enviar notificações por e-mail ou SMS de usuários selecionados sobre atividades específicas na Gestão de mudanças de instalações.

Gestão de mudanças de instalações adiciona as seguintes notificações por e-mail.

Script de e-mail de notificação	Descrição
move_delegator_link	Gera o link fornecido no e-mail enviado para mover delegadores

Regras de negócio instaladas com a Gestão de Movimentações de Instalações

Uma regra de negócio é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado, excluído ou quando uma tabela é consultada.

Gestão de mudanças de instalações adiciona as seguintes regras de negócios.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Forçar atualização do fluxo de trabalho	Tarefa de Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request_task]	Força o fluxo de trabalho a ser acionado ao fechar
Mover somente espaços de instalação de/para	Detalhe da Movimentação Empresarial [mover_detalhe]	Somente permite espaço na instalação (fm_space) como local de destino ou de origem
Atribuição pendente - Atualizar estado da tarefa	Mover Tarefa [move_task]	Define o estado como atribuição pendente
Defina Solicitação como WIP	Tarefa de Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request_task]	Defina Solicitação como Trabalho em andamento quando uma tarefa for iniciada
Manter referência de cenário de solicitação em sincronia	Cenário de Movimentação Empresarial [enterprise_move_cenário]	Atualizar cenário na solicitação de movimentação da empresa
Retirar catálogo do rascunho	Mover Requisição [move_request]	Se a solicitação foi criada por meio do catálogo de instalações, defina o estado como Pronto
Mover usuários e ativos	Tarefa de Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request_task]	Atualizar o usuário e o local do ativo
Definido Solicitado pelo usuário	Mover Requisição [move_request]	Solicitante definido e Solicitado pelo usuário

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Impor edifício quando o andar estiver preenchido	Detalhe da Movimentação Empresarial [mover_detalhe]	Impedir a seleção de um edifício que não contenha um piso
Definir Edifício quando o andar for preenchido	Detalhe da Movimentação Empresarial [mover_detalhe]	Defina o edifício quando um de seus andares for selecionado
Não remova o cenário da solicitação de movimentação	Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request]	Mantenha o cenário com a solicitação de movimentação
Acionar fluxo de trabalho na atualização	Mover Tarefa [move_task]	Forçar o início do fluxo de trabalho
Evitar espaço to_location	Detalhe da Movimentação Empresarial [mover_detalhe]	Certifique-se de para o local é um espaço de instalações (fm_space)
Impedir Duplicações	Detalhe da Movimentação Empresarial [mover_detalhe]	Não permita que o mesmo registro de detalhe de movimentação seja adicionado mais de uma vez
Definir solicitação de movimentação	Tarefa de Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request_task]	Defina a solicitação primária
Verifique se há tarefas em aberto	Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request]	Impedir que uma solicitação seja fechada quando as tarefas ainda estiverem abertas
Mover delegador automaticamente	Delegador de Movimentação Empresarial [move_delegator]	Defina o delegador
Adicionar mensagens	Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request]	Adicione mensagens de ajuda na solicitação de movimentação
Desmarque as opções de tarefa	Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request]	
Atribuído	Tarefa de Solicitação de Movimentação Empresarial	Defina o estado como Atribuído quando Atribuído a não estiver vazio e o Estado for Atribuição pendente

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	[enterprise_move_request_task]	

Fluxos de trabalho instalados com a Gestão de mudanças de instalações

Os fluxos de trabalho fornecem uma interface de arrastar e soltar para automatizar processos de várias etapas.

Gestão de mudanças de instalações adiciona os seguintes fluxos de trabalho.

Fluxo de trabalho	Descrição
Movimentação de Usuário Único	Processa solicitações de movimentação de usuário único
Movimentação Empresarial	Lida com solicitações de movimentação da empresa

Ativar Workbench de visualização de instalações

Os plug-ins (com.snc.facilities_service_automation) e (com.snc.facilities_service_automation.fvw) agora estão descontinuados e não são mais compatíveis ou disponíveis para nova ativação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#) na base de conhecimento do Now Support.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

i Importante:

Este plug-in não está mais disponível para ativação.

Para obter mais detalhes sobre o processo de descontinuação e seus efeitos no uso da aplicação, consulte [Política e processo de descontinuação do plug-in \(fim da vida útil\) \[KB0621681\]](#) em Now Support.

Se você for um usuário existente de Gestão de serviços de instalações, você pode continuar a usar a aplicação.

Tópicos relacionados

[Lista de plug-ins](#)

[Ativar Gestão de serviços de instalações](#)

[Ativar Workbench de visualização de instalações](#)

Configuração do workbench de visualização de instalações

Os administradores de espaço configuram as propriedades no workbench. No navegador de aplicações, **Instalações > Configuração do Workbench** contém as definições de configuração divididas em seções.

Propriedades do mapa

As propriedades do mapa permitem alguma personalização na planta baixa. Para obter uma descrição completa de cada propriedade, consulte [Propriedades da Gestão de espaço](#).

Configuração de análise

Recursos de mapa [fm_facility_feature] definem como lidar com recursos durante o processamento de arquivos de conjunto de mapas e a execução de transformações. Um conjunto básico de recursos de mapa é pré-carregado para seu uso em **Gestão de espaço > Configuração de Mapa > Definições de Recurso**.

Para criar espaços para um tipo de recurso durante a análise:

- Definido **Crie espaços** para verdadeiro.
- Defina o tipo de espaço padrão para especificar a classe de espaço criada.

Definição do ícone

Um conjunto de ícones de mapas [fm_icon] é pré-carregado para uso.

- Essas definições de ícone afetam a análise e a configuração de tempo de execução.
- Se a propriedade geoJSON do tipo "ponto" for encontrada durante a análise e seu nome corresponder a **Analisando nome**, em seguida, um ícone é adicionado ao mapa.
- Definido **Ativo** para verdadeiro para mostrar os ícones no mapa.
- Definido **Mostrar por padrão** para verdadeiro para que os ícones apareçam no carregamento inicial do mapa.

Cores do mapa

Um conjunto de cores de recurso [fm_map_color] está pré-carregado para uso.

- **Cor** e **Contorno** Os campos de cor são compatíveis com valores hexadecimais, valores RGB e cores HTML.
- **Opacidade** o campo oferece suporte a valores decimais de 0 a 1 para definir a opacidade do recurso no mapa.
- **Espessura do contorno** o campo oferece suporte a números inteiros para definir a espessura do contorno de um recurso no mapa.

Mapear rótulos

Especifique quais tipos de espaço têm rótulos mostrados por padrão no mapa interativo. A seção de configurações do mapa permite alterar os valores selecionados no momento.

- Para cada tipo de espaço de instalações, defina **mostrar rótulo** para verdadeiro para que seu rótulo fique visível no mapa por padrão.

Mapear tarefas

Especifique qual **Tarefas** para mostrar e pesquisar no workbench.

- Para cada tarefa de mapa de instalações, defina **mostrar tarefa** para verdadeiro para que seu pino fique visível no mapa por padrão.
- A exibição de tarefas pode ser limitada a funções especificadas (não especificar uma função mostra tarefas para todos os que podem vê-las com base nas configurações de segurança).

Mapear filtros

Especifique filtros a serem aplicados ao mapa, colorindo espaços com base nas condições especificadas.

- Mostrar filtros de mapa a **Funções** ou usuários específicos com **Responsável**, **Público** e **Funções** campos.
- Filtros de exemplo são fornecidos como padrão.

Mapear itens de menu

Especifique quais itens do catálogo são exibidos no menu pop-up no workbench.

- Para exibir itens do catálogo de **Workbench** clique com o botão direito do mouse em um espaço e os itens do catálogo serão exibidos. Ou clique em um espaço e os itens do catálogo serão exibidos em **Links relacionados**.
- Para cada item de menu do mapa de instalações, selecione **Funções** este item do catálogo está visível. Nenhuma função definida significa que o item do catálogo está disponível para todos os usuários.
- Para cada item de menu do mapa de instalações, selecione **Pedido** em que esta entrada aparece.
- Para cada item de menu do mapa de instalações, selecione **Campi** este item do catálogo está visível. Nenhum campus definido significa que o item do catálogo está disponível em todos os campi.

i Nota: Você pode mostrar itens do catálogo de qualquer catálogo (Instalações, TI, RH e outros).

Parâmetros de URL

O Workbench oferece suporte a parâmetros de URL. Os parâmetros de URL fornecem informações de configuração para um formulário ou lista.

i Nota: Os parâmetros de URL são listados em ordem de dependência. Por exemplo, `sysparm_drawingId` requer `sysparm_campusSysId` no parâmetro URL.

Os parâmetros de URL compatíveis são:

Parâmetros de URL	Descrição
<code>SYsparm_campusSysId</code>	Carrega o mapa para um Campus [<code>fm_campus</code>] identificado por seu <code>sys_id</code> .
<code>Sysparm_drawingId</code>	Carrega o mapa em um edifício [<code>alm_building</code>] identificado por <code>external_building_id</code> (requer <code>sysparm_campusSysId</code>).

Parâmetros de URL	Descrição
SYsparm_levelId	Carrega o mapa para um nível [fm_level] identificado por external_level_id (requer sysparm_drawingId).
sysparm_spaceid	Carrega o mapa em um espaço [fm_space] identificado por external_space_id (requer sysparm_levelId).
Sysparm_cenarioSysId	Carrega o mapa para um cenário [enterprise_move_cenario] identificado por seu sys_id (requer o plug-in Facilities Move Management).
SYsparm_zoneSysId	Carrega o mapa para uma zona [fm_zone] identificada por seu sys_id. Vários espaços compõem uma zona.
SYsparm_filterSysId	Aplica um filtro [fm_map_filter] para um mapa carregado. Os filtros destacam espaços com base nas condições.
Sysparm_refreshInterval	Insira um valor de número inteiro para especificar uma taxa em minutos para atualizar automaticamente os filtros aplicados.
SYsparm_labelDisplay	Especifique o rótulo a ser exibido para um mapa (pode ser alterado nas configurações do mapa).
sysparm_move	Carrega uma consulta de movimentação para um mapa.
sysparm_tab	Especifique o número da guia para o padrão no mapa.
Sysparm_fromWidget	Aciona o evento "space.clicked" em um clique de espaço, que retorna "sys_id": SPACESYSID, "displayName": SPACEDSplayNAME) ou ocultando o espaço que retorna "sys_id":", "displayName":";

Migrar dados de instalações para novas tabelas de definição de espaço

Para continuar usando as plantas baixas baseadas em imagem com a nova definição de espaço, migre seus dados das tabelas antigas para as novas tabelas de definição de espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: Facilities_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo de migração migra somente dados completos. Um espaço que não está em um nível ou um nível que não está em um edifício não é migrado. Este comportamento pode ser alterado atualizando a inclusão de script de migração. Pisos que não estão conectados a um edifício não são migrados, nem são espaços que não fazem parte de um andar ou edifício. Como parte do processo de migração, os espaços legados, andares e edifícios são marcados como migrados.

O caminho de migração das tabelas antigas para as novas é:

- [cmn_building] migra para [alm_building]
- [fpv_floor] migra para [fm_level]
- [fpv_element] migra para [fm_space]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Administração > Migrar**.
2. Clique em **Migrar**.

Resultado

Os seguintes resultados podem ser esperados:

- Os dados são migrados para as novas tabelas de gestão de instalações para edifícios, andares e espaços.
- Depois que um edifício, andar ou espaço é migrado, ele é marcado como migrado e não pode ser migrado novamente.

i Nota: Qualquer objeto marcado como migrado não será migrado novamente, portanto, você pode executar com segurança o processo de migração várias vezes sem criar objetos duplicados nas tabelas de espaço. Este comportamento pode ser modificado na inclusão de script de migração ou redefinindo o sinalizador de migração nos objetos originais.

Instalado com o Workbench de visualização de instalações

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Facilities Visualization Workbench.

Os dados de demonstração estão disponíveis com o Workbench de visualização de instalações.

Tabelas instaladas com o Workbench de visualização de instalações

O workbench de visualização de instalações adiciona as tabelas a seguir.

Tabela	Descrição
Construção [alm_building]	Armazena registros de construção
Banheiro [fm_bathroom]	Armazena registros de banheiro
Campus [fm_campus]	Armazena registros do campus
Sala de Conferência [fm_conference_room]	Armazena registros de sala de conferência
Baia [fm_cubicle]	Armazena registros de cubículo
Elevador [fm_elevator]	Armazena registros de elevador
Corredor	Armazena registros de corredor

Tabela	Descrição
[fm_hallway]	
Nível [fm_level]	Armazena registros de nível
Espaços para zonas [fm_m2m_space_to_zone]	Armazena atribuição de espaço para registros de zona
Usuário Associado [fm_m2m_user_to_space]	Armazena registros de usuário associados
Departamento Associado [fm_m2m_department_to_space]	Armazena registros de departamento associados
Escritório [fm_office]	Armazena registros do escritório
Ponto [fm_point]	Armazena registros de ponto
Espaço de instalação [fm_space]	Armazena registros de espaço da instalação
Escadas [fm_stairs]	Armazena registros de escadas
Zona de instalação [fm_zone]	Armazena registros de zonas
Dados das Instalações [imp_facilities_data]	Tabela do conjunto de importação usada como origem para transformar registros de espaço de instalações
Dados do piso de instalações [imp_facilities_level_data]	Tabela do conjunto de importação usada como origem para transformar andares de instalações
Opção de mapa de instalações [fm_map_option]	Especifique quais tipos de espaço mostram rótulos por padrão
Opção de tarefa de mapa de instalações [fm_map_task]	Especifique quais tipos de tarefa podem ser vistos em um mapa
Recurso da instalação [fm_facility_feature]	Especifique quais recursos serão analisados

Tabela	Descrição
Mapeamento de ícone de espaço [fm_m2m_space_icon]	Associe um ícone a um espaço
Item de menu do mapa de instalações [fm_map_menu_item]	Especifique quais itens do catálogo estão disponíveis em um mapa
Filtro de Mapa FM [fm_map_filter]	Crie um filtro personalizado para um mapa
Conjunto de mapas de instalações transformado [fm_map_set_transformed]	Contém GeoJSON transformado como anexos, com a transformação mostrando o mapa de forma "direta"
Ícone de instalação [fm_icon]	Especifique ícones que podem ser adicionados ao mapa
Conjunto de Mapas de Instalações [fm_map_set]	Contém arquivos GeoJSON como anexos
Cor do mapa da instalação [fm_map_color]	Especifica as cores do mapa

Propriedades da Gestão de espaço

As propriedades de gestão de espaço estão disponíveis para configurar as configurações padrão de planta baixa, análise e gestão de espaço. Você pode controlar as configurações padrão, como a cor do espaço selecionado, a bússola em uma planta baixa e logotipos e títulos a serem exibidos.

A Gestão de espaço organiza as propriedades nestas seções:

- Planta baixa
- Análise
- Gestão de espaço

Navegar até **Gestão de espaço > Configuração de Mapa > Propriedades.**

Planta baixa

Propriedade	Descrição
O logotipo a ser usado no cabeçalho da planta interativa [facilities.management.fvw.workbench.logo]	Clique para selecionar um logotipo que aparece no canto superior esquerdo de uma planta interativa.
O título a ser mostrado no workbench [facilities.management.fvw.workbench.title]	O título a ser mostrado no workbench.

Propriedade	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Workbench
Use a localização do usuário como o campus padrão quando disponível [facilities.management.fvw.default-campus]	<p>O local do usuário é usado como o campus padrão quando disponível.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sim: Use o local do usuário. • Não: Não use o local do usuário.
Copiar um link de URL quando disponível no workbench [facilities.management.fvw.allow.copy.url]	<p>Copiar um link de URL quando disponível no workbench.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sim: Permitir a cópia de um URL. • Não: Não permitir a cópia de um URL.
Padrão para mostrar a bússola na planta baixa [facilities.management.fvw.show.compass]	<p>Determina se uma bússola aparece no canto superior direito de uma planta baixa para fornecer orientação direcional.</p>
O tamanho máximo permitido para um rótulo antes de usar reticências [facilities.management.fvw.max.label.length]	<p>O número máximo de caracteres permitidos para um rótulo antes de usar reticências.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30
A cor a ser usada para realçar o espaço selecionado no mapa da planta [facilities.management.fvw.highlight.color]	<p>A cor que pode ser usada para realçar um espaço específico no mapa da planta baixa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: N° F5F500
As cores para aplicar filtros ao workbench [facilities.management.fvw.filter.colors]	<p>As cores disponíveis para aplicar filtros ao workbench.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: N° 278ECF; n° 4BD762; n° FFCA1F; n° FF9416; n° D42AE8; N° 535AD7; FF402C; 83 BFFF; 6EDB8F; FFE366; FFC266; D284BD; 8784DB; FF7B65; CAEEFC; N° 9ADBAD; FFF1B2; FFFE0B2; FFBE2; B1AFDB
As cores para filtragem de disponibilidade no workbench [facilities.management.fvw.availability.colors]	<p>As cores para filtragem de disponibilidade no workbench.</p>

Propriedade	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: No71e279; fcc742; no278efc; nof95050; no00A0A6; fc8a3d; 00FFFF; b1afdb
Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados por nível na guia Espaços no workbench [facilities.management.fvw.max.results.per.level]	<p>Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados por nível na guia Espaços no workbench.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados por campus na guia Espaços no workbench [facilities.management.fvw.max.results.per.campus]	<p>Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados para campi na guia Espaços no workbench.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados para outro campus na guia Espaços no workbench [facilities.management.fvw.max.results.per.other.campus]	<p>Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados para outros campi na guia Espaços no workbench.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados ao pesquisar tarefas no workbench [facilities.management.fvw.max.requests.per.search]	<p>Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados ao pesquisar guias de instalações/solicitações de movimentação no workbench.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: inteiro • Valor padrão: 200
Número máximo de espaços por zona a serem renderizados para a guia de edição de zona [facilities.management.fvw.max.spaces.per.zone]	<p>Número máximo de espaços por zona a serem renderizados para a guia de edição de zona.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: inteiro • Valor padrão: 50
Número máximo de tarefas a serem retornadas por nível no workbench [facilities.management.fvw.max.requests.per.level]	<p>Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados por nível na guia Espaços no workbench.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20

Análise

Propriedade	Descrição
<p>Especifica se devemos preservar os valores de campo dos registros ao analisar arquivos geoJSON se o registro já existir [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields]</p>	<p>Determina como salvar os valores de campo dos registros existentes ao analisar arquivos geoJSON ou excluí-los.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sim: Não mude ao analisar o novo mapa. <ul style="list-style-type: none"> ○ O nome do edifício. ○ O nome do nível, a abreviação do nível e o sinalizador do nível principal. ○ O nome do espaço e o nome interno. • Não: Use valores do arquivo geoJSON mais recente.
<p>Especifica se devemos preservar os valores de campo dos registros ao analisar arquivos geoJSON se o registro já existir [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields]</p>	<p>Se o espaço existir, especifica se o sys_class_name de um espaço é preservado ao analisar arquivos geoJSON.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sim: Salvar • Não: Atualização <p>Nota: Sys_class_name (fm_bathroom, fm_cubicle e assim por diante) só serão atualizados se ambas as propriedades de análise estiverem definidas como Não.</p>
<p>Especifica se devemos preservar o sys_class_name de um espaço ao analisar arquivos geoJSON se o espaço já existir [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.sys_class_name]</p>	<p>Especifica como lidar com a análise de área.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preservar área existente: Salva o espaço da área quando o valor atual é maior que 0,0001 no Área . Espaço formulário. • Substituir área: Sempre atualiza a área de um espaço de um arquivo de área. • Ignorar arquivos de área: Não analisa arquivos de área existentes no conjunto de mapas. <p>Nota: Independentemente dos sinalizadores, os acúmulos de área são calculados após a análise.</p>

Gestão de espaço

Propriedades	Descrição
<p>A unidade de área de base do sistema para tabelas de espaço de instalações. Defina como verdadeiro para usar metros quadrados ou falso para usar pés quadrados [facilities.management.fvw.area.unit]</p>	<p>A unidade de área de base do sistema para tabelas de espaço de instalações. Defina como verdadeiro para usar metros quadrados ou falso para usar pés quadrados.</p>

Propriedades	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo: verdadeiro falso • Valor padrão: falso

Categorias de propriedade do sistema instaladas com o Workbench de visualização de instalações

O workbench de visualização de instalações adiciona as seguintes categorias de propriedade do sistema.

Categoria de propriedade do sistema	Descrição
Propriedades do Plano de Produção	Agrupamento para propriedades de mapa de piso interativo

Inclusões de script instaladas com o Workbench de visualização de instalações

Inclusões de script são usadas para armazenar JavaScript executado no servidor.

O workbench de visualização de instalações adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusão de script	Descrição
VisuwerUtils	Métodos de utilitário
VisualizaçãoAJAX	Utilitários usados pelas macros de IU e pela análise do conjunto de mapas
GeoJsonParser	Suporte de análise configurável para propriedades do recurso
CampusMapFileParser	Contém funções que usam anexos de arquivo e os processam para extrair espaços de instalações para o Workbench do Visualizador de instalações
MapFilterUtils de Instalações	Utilitário para capacidades de filtragem de mapas
Constantes	Lista de constantes usadas na Gestão de instalações e no Workbench de visualização de instalações

Scripts de cliente instalados com o Workbench de visualização de instalações

Scripts de cliente definem comportamentos personalizados que são executados quando ocorrem eventos, como quando um formulário é carregado ou enviado, ou uma célula muda de valor.

O workbench de visualização de instalações adiciona os scripts de cliente a seguir.

Client script	Descrição
Recarregar formulário na janela de anexo	Recarregue o formulário de dados de mapa externo sempre que a janela de anexo fechar para ocultar ou exibir a ação de IU do arquivo de mapa de processo.
Ocultar campo para tabelas de espaço	Mostre ou oculte o campo "campo" quando o valor do campo "tabela" for uma extensão de "cmn_location" ou não.

Regras de negócio instaladas com o Workbench de visualização de instalações

Uma regra de negócio é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado, excluído ou quando uma tabela é consultada.

O workbench de visualização de instalações adiciona as seguintes regras de negócios.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualizar campus padrão	Campus [fm_campus]	Garante um campus padrão
Evitar duplicatas	Opção de mapa de instalações [fm_map_option]	Impede opções de mapa duplicadas
Máximo de resultados de pesquisa por campus inferior a 50	Propriedade do sistema [sys_properties]	Limita o máximo de resultados de pesquisa a menos de 50
Máximo de espaços por zona inferior a 1000	Propriedade do sistema [sys_properties]	Limita o número de espaços por zona a 1000
Criar bloco de anotações	Filtro de mapa de instalações [fm_map_filter]	Fornecer uma lista de tabelas estendidas de fm_spaces. Usado pelo script de cliente Ocultar campo para tabelas de espaço.
Evitar duplicatas	Cor do mapa da instalação [fm_map_color]	Evita cores de mapa duplicadas
Evitar duplicatas	Opção de tarefa de mapa de instalações [fm_map_task]	Impede opções de tarefa de mapa duplicadas
Validação de cor de realce do mapa de instalações	Propriedade do sistema [sys_properties]	Valida as cores de destaque no mapa da planta baixa
Validação de cores do mapa de instalações	Cor do mapa da instalação [fm_map_color]	Valida as cores no mapa da planta baixa
Máximo de instalações/ resultados de pesquisa de movimentação inferior a 5000	Propriedade do sistema [sys_properties]	Limita o máximo de instalações que movem os resultados da pesquisa para menos de 5000
Impedir duplicação	Recurso da instalação [fm_facility_feature]	Evita recursos duplicados da instalação
Criar espaços requer classe padrão	Recurso da instalação [fm_facility_feature]	Impede classe vazia por padrão em um espaço
Validação de cor do contorno do mapa de instalações	Propriedade do sistema	Valida as cores de contorno no mapa da planta baixa

Regra de negócio	Tabela	Descrição
	[sys_properties]	
O máximo de solicitações por nível deve ser inferior a 5000	Propriedade do sistema [sys_properties]	Limita o número de solicitações por nível a 5000
Impedir duplicação	Ícone de instalação [fm_icon]	Impede ícones de instalação duplicados
Máximo de resultados de pesquisa para outros campi	Propriedade do sistema [sys_properties]	Limita o máximo de resultados de pesquisa para outros campi
Máximo de resultados de pesquisa por nível inferior a 50	Propriedade do sistema [sys_properties]	Limita o máximo de resultados de pesquisa por nível a menos de 50

Macros instaladas com o Workbench de visualização de instalações

O workbench de visualização de instalações adiciona as seguintes macros.

Macro	Descrição
floor_plan_show_space	Se o local estiver em um mapa, ele adicionará um ícone de mapa ao lado do campo de local
floor_plan_show_affected_ci	Se o local do IC estiver em um mapa, ele adicionará um ícone de mapa ao lado do campo IC
floor_plan_show_user	Se o local do usuário estiver em um mapa, ele adicionará um ícone de mapa ao lado do campo do usuário

Processo de gestão de serviços de instalações

O administrador de instalações cria o campus e configura a aplicação com fluxo de trabalho, atribuição de agente e outras considerações. Os funcionários fazem instalações e solicitações de movimentação que são rastreadas para locais específicos em qualquer lugar do campus.

. Gestão de serviços de instalações o processo é o seguinte:

1. ServiceNow o administrador ativa e configura o. Gestão de serviços de instalações aplicação de acordo com as necessidades e requisitos da sua organização.
2. Um administrador de instalações cria o campus e configura os espaços e ativos contidos no .
3. Os usuários enviam solicitações de instalações.
4. As equipes de instalações qualificam solicitações de instalações. Que é o processo de verificar se as informações na solicitação estão concluídas, para que as tarefas de instalações possam ser atribuídas.
5. Os administradores organizam solicitações em tarefas e expedido essas tarefas.

6. Os membros da equipe das instalações executam as tarefas necessárias para atender à solicitação.
7. Os membros da equipe das instalações atribuídas encerram suas tarefas, permitindo que a solicitação seja encerrada.

Identifique as pessoas em sua organização que podem ser atribuídas às seguintes funções de instalações:

administrador de instalações

Cria e modifica todos os campi, edifícios, andares, salas e plantas baixas. Eles também podem qualificar e expedir solicitações.

equipe de instalações

Executa o trabalho necessário para responder às solicitações de instalações.

expedidor de instalações

Programa e atribui as tarefas à equipe das instalações.

Solicitações de instalações

Uma solicitação de instalações é um registro no sistema que rastreia uma mudança proposta na instalação física da organização. As solicitações típicas de instalações incluem o relato de algo quebrado ou um problema como um alarme de fumaça bipe.

Criação de solicitação de instalações

A Gestão de serviços de instalações usa o processo comum de gestão de solicitações de gestão de serviços. Qualquer usuário pode enviar uma solicitação de instalações por meio do Catálogo de instalações. Usuários com a função `facilities_staff` também podem criar e atualizar solicitações de instalações no formulário Solicitação de instalações.

Crie uma solicitação por meio do catálogo de instalações

Os funcionários usam o catálogo de Instalações para enviar solicitações. O catálogo fornece várias categorias diferentes para que os usuários possam escolher aquela que se relaciona mais estreitamente com sua solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Autoatendimento > Catálogo de Instalações**.
2. Selecione uma categoria
3. Se necessário, selecione uma subcategoria.
4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

i Nota: Alguns formulários de solicitação não contêm todos os campos descritos aqui. Para obter mais informações, consulte [Formulários](#) .

Formulário de solicitação do catálogo de instalações

Campo	Descrição
Aberto(a) para	O nome da pessoa que envia esta solicitação. Se você estiver abrindo esta solicitação em nome de outro usuário.
Local	O local desta solicitação.

Campo	Descrição
Descrição Resumida	Um breve resumo da solicitação.
Descrição Detalhada	Uma descrição detalhada da solicitação.
Prioridade	A prioridade que descreve a importância desta solicitação.

5. Clique em **Enviar**.

Crie uma solicitação com o formulário de solicitação de instalações

Os membros da equipe de instalações criam solicitações usando o formulário Solicitação de instalações, permitindo que associem a solicitação a um item de configuração (IC), como impressoras ou projetores.

Antes de Iniciar

Função necessária: Facilities_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Associar um IC a uma solicitação ajuda sua equipe de instalações a entender quais serviços têm um impacto negativo por um problema de instalações.

Procedimento

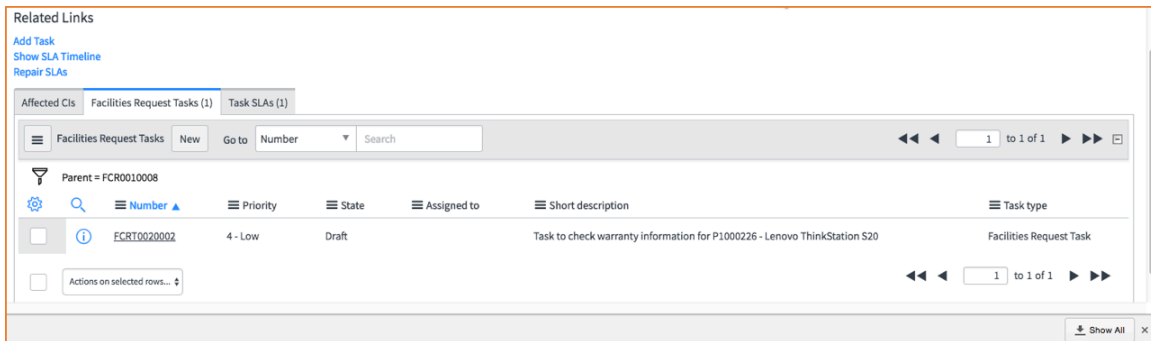
1. Navegar até **Tudo > Instalações > Solicitações > Criar novo(a)**.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Campos de formulário de solicitação

Campo	Descrição
Número	Um número gerado automaticamente que identifica o registro de solicitação.
Aberto(a)	Preenchido automaticamente com a data e a hora em que a solicitação foi aberta.
Solicitante	O nome do solicitante.
Prioridade	A prioridade que descreve a importância desta solicitação. Por padrão, todas as solicitações são definidas como 4-Baixo.
IC afetado	Um IC afetado por esta solicitação.
Estado	O estado que descreve em que fase de trabalho esta solicitação está. Por padrão, todas as solicitações são definidas como Aberto .
Local	O local associado a esta solicitação. Verifique se o local está correto. Se não estiver, você poderá selecionar outro registro de local.
Categoria	Uma categoria à qual a solicitação se enquadra.
Modelo	O modelo para criar esta solicitação (opcional). Clique no ícone de pesquisa de referência e selecione um modelo. A solicitação é preenchida com todos os campos no modelo selecionado, incluindo todas as subtarefas e requisitos de peça (se aplicável).
Iniciado de	Indica que uma tarefa ITIL é necessária.
Descrição resumida	[Obrigatório] Um breve resumo da solicitação. Como opção, você pode clicar no ícone de conhecimento de pesquisa para exibir artigos na base de conhecimento relacionados a este

Campo	Descrição
	modelo, plano ou IC de produto. Fazer isso pode fornecer uma solução relacionada ao motivo pelo qual você está enviando esta solicitação.
Descrição	Uma descrição detalhada da solicitação. A descrição está sempre visível para o remetente. Portanto, se você adicionar ou modificar a descrição de uma solicitação enviada por outro usuário, o usuário poderá ver as mudanças.
Anotações de trabalho	Anotações extras que você deseja compartilhar entre os membros da equipe que avaliam o formulário de solicitação. Nota: Um usuário que envia a solicitação por meio do catálogo de serviços não pode ver as anotações de trabalho.
Check-list	Fornece uma check-list das tarefas que devem ser concluídas antes que o caso seja encerrado. Crie uma check-list exclusiva para o caso ou tarefa. a. Clique no botão de seta para baixo e selecione Criar novo . Ou selecione na lista de modelos de check-list criados anteriormente. b. Adicione tarefas em Adicionar item . c. Clique na seta para baixo e selecione Salvar como modelo . d. Insira um nome de modelo. e. Selecione um grupo de usuários que possa usar o modelo (opcional).

- Clique em **Salvar** em **Menu de contexto do formulário** ícone para salvar a solicitação e permanecer em **Solicitação de instalações** formulário. A seção Links relacionados é exibida.
 . Quando um IC afetado tem uma data de garantia no futuro, o **Tarefa de solicitação de instalações** aparece como uma tarefa para verificar as informações de garantia.



Aprovações de solicitações de instalações

Aprovar uma solicitação de instalações significa que a solicitação foi revisada e está pronta para ser qualificada para criação e atribuição de tarefas de instalações. Quando uma solicitação é enviada a um usuário com a função `facilities_approver_user`, o aprovador tem várias opções.

Se uma solicitação de instalações for criada a partir de um modelo com um fluxo de trabalho em **Rascunho** e **Pronto para trabalhar** clicado, a solicitação vai para um **Enviado** estado. O fluxo de trabalho do modelo transforma o **Enviado** estado para **Pronto** estado. Os usuários podem incluir aprovações nesse fluxo de trabalho, se desejado.

Atribuição de agente de instalações

Dependendo das suas configurações na tela de configuração de instalações, você pode atribuir agentes manualmente ou usando a atribuição automática.

Se você tiver um número limitado de agentes para concluir solicitações ou simplesmente não quiser atribuir agentes automaticamente, poderá usar a atribuição manual.

A atribuição automática permite definir critérios pelos quais os agentes podem ser selecionados automaticamente para atender às solicitações inseridas em aplicações de gestão de serviços. Com base nas necessidades da sua organização, você pode configurar os critérios para atribuição automática de agentes das seguintes maneiras.

Quando a atribuição automática está habilitada e uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronto para o trabalho** ocorrem as seguintes ações:

- Os agentes disponíveis são avaliados com base nos critérios definidos na configuração.
- Um agente apropriado é atribuído automaticamente à tarefa.
- A tarefa é movida para **Atribuído** estado.

Se mais de um conjunto de critérios for considerado, como local e habilidades, os agentes serão avaliados nas configurações de propriedade de ponderação e em outros critérios.

Se a tarefa não puder ser atribuída automaticamente, um usuário com a função de expedidor ajustará os valores no formulário de solicitação ou tarefa e salvará o registro.

Tópicos relacionados

[Métodos de atribuição de agente](#)

Períodos de blackout programados

Um período de blackout impede que o trabalho seja realizado em uma área definida por um período programado. Períodos de blackout podem ser definidos para espaços, níveis, edifícios, campi e zonas.

As regras de negócio de blackout verificam o **Cronogramas** . **Local** campo em uma solicitação ou tarefa para avaliar se há conflitos de programação com o intervalo de tempo de `current.expected_start` a `current.estimated_end`.

Regras de negócio do período de blackout

Regra de negócio	Ação
Exibir conflitos de programação de espaço (regra de negócio <code>facilities_request</code>)	Se <code>current.expected_start</code> e <code>current.estimated_end</code> estiverem preenchidos e o local for um espaço de instalações, o informará o usuário sobre possíveis conflitos de programação.
Exibir conflitos de programação de espaço (regra de negócio <code>facilities_request_task</code>)	Se <code>current.expected_start</code> e <code>current.estimated_end</code> estiverem preenchidos e o local for um espaço de instalações, o informará o usuário sobre possíveis conflitos de programação.
Evitar conflitos de programação de espaço (regra de negócio <code>facilities_request_task</code>)	Se houver possíveis conflitos de programação entre <code>agora</code> e <code>estimado_work_duration</code> impede que o usuário inicie o trabalho. Para substituir, um <code>facilities_admin</code> pode usar um campo <code>override_schedule_conflict</code>

Crie um blackout de programação de instalações

Períodos de blackout podem ser definidos para espaços, níveis, edifícios, campi e zonas. Facilities_admin pode substituir solicitações de período de blackout.

Antes de Iniciar

Função necessária: Facilities_admin (criar), Facilities_Staff (exibir)

Procedimento

1. Navegue até a lista de espaços, níveis, edifícios, campi ou zonas em **Gestão de espaço** aplicação. Por exemplo, **Tudo > Gestão de espaço > Piso**
2. Selecione um registro para o espaço ao qual você deseja adicionar o período de blackout.
3. Em **Links relacionados** clique em **Exibir Programação de Instalações**.
4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Crie um blackout de programação de instalações

Campo	Descrição
Agendamento	O cmn_schedule novo ou existente
Nome da programação	O nome do cmn_schedule
Nome de blackout	O nome do blackout
Início	Data para iniciar a programação de blackout
Término	Data para encerrar a programação de blackout
Períodos de blackout para	Exiba períodos de blackout para o intervalo de tempo selecionado

5. Clique em **Adicionar**.

Colabore em uma solicitação

Em uma solicitação, você pode inserir comentários visíveis para o remetente, permitindo a colaboração entre vocês dois. Para colaboração com outros agentes, você pode inserir comentários que não estão visíveis para o remetente.


Procedimento

1. Navegar até **Tudo > [Aplicação SM] > [SM Application] Solicitações**.
2. Abra a solicitação na qual você deseja colaborar.
3. Em **Comentários adicionais** (Visível para o cliente), insira os comentários que você deseja que a pessoa que enviou a solicitação veja.
O remetente pode ver os comentários neste campo e adicionar mais comentários conforme necessário. Atualize este campo quantas vezes forem necessárias para corresponder ao remetente.
4. Para corresponder a outros agentes, insira o conteúdo que você não deseja que o remetente veja em **Anotações de trabalho** campo.

Mude o local de uma solicitação

Depois de abrir uma solicitação, você pode modificar os detalhes e atualizá-la.

Procedimento

1. Execute uma das seguintes ações:
 - **Instalações** > **Aberto** e abra a solicitação que você deseja modificar.
 - **Instalações** > **Exibir plantas baixas**, clique no ícone solicitar () e clique no número da solicitação na lista exibida.
2. No formulário Solicitação de instalações, clique no ícone de pesquisa de referência ao lado de **Sala** .
Uma lista de locais definidos para sua organização é exibida. Um local pode ser uma sala ou qualquer ponto em uma planta baixa.
3. Selecione o local correto.
Se você não vir o local, entre em contato com o administrador de instalações para adicionar o local à planta baixa.

Feche uma solicitação

Ao fechar uma solicitação, você pode adicionar detalhes dos quais deseja que o remetente conheça.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **[Aplicação SM]** > **Atribuído a mim**.
2. Clique no número da solicitação.
3. Em **Comentários adicionais** insira anotações ou comentários finais.
4. Mude **Estado** campo para o estado encerrado apropriado.
5. Clique em **Atualizar**.

Solicitações encerradas e concluídas

. **Ciclo de vida da solicitação** a opção está definida como **orientado por solicitação** , o agente atribuído pode concluir e fechar a solicitação depois que todas as tarefas da solicitação forem concluídas.

. **Encerramento concluído** o botão está visível para o agente atribuído à solicitação. O agente insere anotações de trabalho antes de clicar **Encerramento concluído** . Quando o botão é clicado, a tarefa em aberto é concluída automaticamente (se aplicável) e a solicitação faz a transição para **Concluído** estado.

i Nota: Para exibir todas as tarefas encerradas, navegue até **Todos** > **Serviço de campo** > **Todas as ordens de serviço** e insira **Encerramento concluído** em **Estado** campo.

Tarefas de solicitação de instalações

Uma solicitação de instalações contém uma ou mais tarefas. Essas tarefas permitem que os qualificadores definam atividades separadas que devem ser feitas para concluir uma solicitação de instalações.

Os administradores podem criar várias tarefas em uma única solicitação. Dividir uma solicitação em tarefas separadas, quando necessário, permite que os qualificadores:

- Atribua diferentes aspectos de uma solicitação a diferentes membros da equipe.
- Atribua tarefas a membros da equipe com diferentes conjuntos de habilidades.
- Atribua tarefas a membros da equipe em locais diferentes.
- Programe partes do trabalho em horários diferentes.

- Programe tarefas para que elas sejam feitas uma após a outra.
- Programe tarefas para que elas sejam feitas ao mesmo tempo por diferentes membros da equipe.
- Se necessário, programe mais tarefas para concluir a solicitação.

Usuários com essas funções podem editar horários de programação, incluindo janelas e durações planejadas. A hora de término estimada é calculada a partir da hora de início esperada e da duração do trabalho e é somente leitura.

- `<sm application>_qualifier`: Tarefas no estado Rascunho.
- `<sm application>_dispatcher`: Tarefas no estado Expedição pendente.
- `<sm application>_admin`: Tarefas no estado Rascunho ou Envio pendente.

Crie uma tarefa de solicitação de instalações

As tarefas de solicitação de instalações são criadas a partir de solicitações de instalações.

Antes de Iniciar

Função necessária: Facilities_admin ou facilities_qualifier

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Solicitações > Todas as Solicitações de Instalações**.
2. Abra a solicitação desejada.
3. Clique em **Adicionar tarefa** link relacionado.
4. No formulário, preencha os campos.

Tarefa de solicitação de instalações

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para a tarefa.
Estado	Estado atual da tarefa, como Aceito ou Encerrado concluído . Os estados progridem automaticamente conforme os usuários concluem o trabalho para cada estado subsequente e aparecem no mapa do metrô na parte superior do formulário.
Primário	Solicitação de instalações à qual esta tarefa está associada.
Grupo de atribuição	Grupo do qual um membro individual da equipe das instalações é selecionado para concluir a tarefa. A lista de pesquisa mostra somente os grupos de atribuição associados ao selecionado Local . Grupo de atribuição o campo está vazio, o sistema pesquisa o grupo que cobre o território que inclui o local da tarefa.
Clonado de	Número do registro da tarefa da qual esta tarefa foi clonada, se houver.
Atribuição a	O membro individual da equipe para concluir a tarefa, selecionado em Grupo de atribuição . Atribuído a , a lista de pesquisa de campo mostra somente os membros da equipe no grupo de atribuição que têm todos os Habilidades obrigatório. Se nenhuma correspondência exata de habilidades for encontrada, a lista de pesquisa mostrará todos os membros do grupo de atribuição.
Substituir conflito de programação	

Campo	Descrição
Local	A área geográfica da solicitação. O local é crítico para determinar qual membro da equipe está atribuído à tarefa.
Modelo	
Habilidades	Habilidades necessárias para executar a tarefa. O sistema conclui automaticamente o. Habilidades campo com base na seleção no IC afetado campo na solicitação associada. Se você mudar o IC afetado na solicitação, o sistema adicionará todas as habilidades necessárias pelo novo IC às habilidades já listadas aqui.
Descrição resumida	Breve explicação da tarefa.
Descrição	Descrição técnica exata da unidade de trabalho a ser realizada. Forneça o máximo possível de detalhes sobre o problema para evitar comunicação extra com o solicitante em fases posteriores da solicitação.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa à medida que ela progride em cada estado. As anotações de trabalho não estão visíveis para os clientes.
Programação	
Início programado	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve começar. A hora de início programada é definida automaticamente como uma hora após a hora de início da viagem programada. Por exemplo, se Início da viagem programada . São 10:00:00, o. Início programado A hora é definida como 11:00 AM. Quando a tarefa atinge Expedição pendente , o valor padrão pode ser editado. Um membro da equipe não pode ser programado para duas tarefas ao mesmo tempo. Se um tempo especificado já estiver alocado para outra tarefa, uma mensagem de erro será exibida. Este campo é necessário quando a tarefa é atribuída ou quando o estado é Atribuído , Aceito , Expedição pendente ou Trabalho em andamento .
Término estimado	[Somente leitura] Data em que o trabalho na tarefa termina. A data é calculada automaticamente com base em Início programado e. Duração estimada do trabalho .
Duração de trabalho estimada	Quantidade estimada de tempo de trabalho. Uma hora é definida por padrão. O valor padrão pode ser editado durante Rascunho ou Expedição pendente fase. Ao definir a duração estimada do trabalho, ela não pode exceder o tempo total da janela.
Início real do trabalho	Hora em que o trabalho começou. Este campo não está disponível até Início real da viagem a hora é adicionada manualmente ou Iniciar Viagem clicado.
Término real do trabalho	Hora em que o trabalho na tarefa foi concluído.
Duração real	[Somente leitura] Quantidade total de tempo gasto viajando até o local e concluindo a tarefa. Este valor é calculado automaticamente com base em Início real da viagem e. Fim real do trabalho horas.

5. Clique em **Enviar**.

Janelas de tarefas

Uma janela de tarefa é o período, delimitado pelas horas de início e término, em que uma tarefa é realizada.

As janelas de tarefas podem ser flexíveis ou fixas , e são usados pelos recursos de otimização de rotas e expedição automática ao determinar a programação diária dos

membros da equipe. Uma janela flexível tem horas de início e término que a aplicação tenta respeitar ao enviar ou rotear uma tarefa automaticamente. Se necessário, o sistema pode reprogramar uma janela de tarefas flexível, para que ela se encaixe na programação de um membro da equipe. Uma janela de tarefa fixa não pode ser reprogramada. Se o roteador automático que otimiza rotas de tarefa ou o expedidor automático não puder programar a tarefa para o período de tempo de janela fixo, essa tarefa não será programada. O intervalo de tempo configurado para uma janela não pode ser inferior ao tempo necessário para executar a tarefa.

Para obter mais informações sobre como criar tarefas de ordem de serviço, consulte .

Para obter mais informações sobre as datas de início e término da tarefa de ordem de serviço, consulte .

Clonar uma tarefa de solicitação

As tarefas existentes podem ser clonadas para criar tarefas com os mesmos campos preenchidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, ITIL, criador ou administrador de catálogo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No processo de clonagem, as seguintes informações são copiadas da tarefa de origem:

- Referência de solicitação primária
- Descrição resumida
- Descrição
- Grupo de atribuição
- Local
- Habilidades necessárias

Procedimento

Abra a tarefa de solicitação e selecione **Clonar tarefa** em **Links relacionados** .

A aplicação cria uma tarefa em **Rascunho** estado. . **Anotações de trabalho** o campo contém o número da tarefa original e o texto informando que a tarefa é um clone.

Crie um modelo de tarefa para solicitações de tarefa comuns

Se você tiver tarefas que são frequentemente repetidas em vários trabalhos, poderá criar e reutilizar um modelo de tarefa em vários modelos de solicitação. Você também pode usá-lo em uma solicitação de ordem de serviço para extrair informações comuns e repetíveis em uma solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Crie um modelo de solicitação e um modelo de tarefa associado que contenha as informações que você deseja reutilizar.

- i **Nota:** Os modelos de check-list são uma maneira de preencher uma check-list de tarefas a serem concluídas. Os modelos de check-list são criados em uma solicitação de ordem de serviço ou em uma tarefa de ordem de serviço. Depois de serem criados, eles podem ser salvos como um modelo e reutilizados.

Ao criar modelos de solicitação subsequentes, você pode selecionar o modelo de tarefa no **Modelo de tarefa** e salve o arquivo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma ordem de serviço descreve toda a solicitação ou processo. Uma tarefa de ordem de serviço são as etapas detalhadas da ordem de serviço primária. Cada ordem de serviço precisa de pelo menos uma tarefa de ordem de serviço para ser atribuída a um agente específico para concluir essa etapa. Cada tarefa de ordem de serviço deve ter uma ordem de serviço primária para rastrear a solicitação.

Às vezes, as ordens de serviço são abertas com a mesma finalidade e essas ordens de serviço devem ter fluxos e tarefas de ordem de serviço semelhantes. Um modelo de ordem de serviço pode ser usado para preencher alguns campos na ordem de serviço e criar tarefas de ordem de serviço.

A diferença entre um modelo de ordem de serviço e um modelo de tarefa é que você não pode criar um modelo de tarefa sozinho, ele deve fazer parte do modelo de ordem de serviço. Criar um modelo de tarefa é uma etapa de criação de um modelo de ordem de serviço, já que você pode definir tarefas e modelos de tarefa para uma ordem de serviço ou modelo de ordem de serviço.

Com tarefas de solicitação, as tarefas de ordem de serviço não são necessárias, embora possam ser usadas. A gestão de tarefas de solicitação permite dividir uma solicitação em várias tarefas. Criar um modelo de tarefa para tarefas de solicitação comuns descreve a capacidade de usar os modelos de tarefa de ordem de serviço para aplicá-los a solicitações comuns ou repetidas que você possa ter.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Serviços de Campo > Catálogo e conhecimentos > Modelos de ordem de serviço**.
2. Selecione **Novo** e insira as seguintes informações.

Formulário Modelo de ordem de serviço

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para o modelo de ordem de serviço.
Descrição resumida	Descrição resumida do modelo.
Descrição	Uma descrição detalhada do modelo.
Modelo de check-list	Um modelo de check-list salvo no formulário Solicitação de ordem de serviço.

3. Selecione **Adicionar tarefa**.
4. Selecione **Copiar modelo de tarefa** para usar um modelo criado anteriormente ou insira as seguintes informações.

Formulário Modelo de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa que está sendo solicitada.
Nome	Nome descritivo da tarefa.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição detalhada da mudança.
Partes e quantidades	Quais peças e quantas são necessárias para concluir a tarefa.
Grupo de expedição	O grupo de expedição ao qual a tarefa será atribuída.
Depende de	Indica se a tarefa depende de outra tarefa. Por exemplo, se você tiver duas tarefas, poderá tornar a tarefa 2 dependente da conclusão da tarefa 1 antes que a tarefa 2 possa ser iniciada.
Modelo de check-list	Um modelo de check-list salvo no formulário Solicitação de ordem de serviço.
Tipo de trabalho	O tipo de trabalho que está sendo realizado durante a tarefa.

5. Selecione **Enviar**.

Expedir automaticamente uma tarefa

Quando uma tarefa é expedida automaticamente, a aplicação corresponde à tarefa com um agente próximo que tem as habilidades e a programação necessárias que podem acomodar a tarefa.

Procedimento

Para expedir uma tarefa de um registro de tarefa automaticamente, clique em **Expedição automática**.

Se o sistema não puder encontrar um agente apropriado, ele exibirá uma mensagem de falha e deixará a tarefa no **Expedição pendente** estado.

Separação de domínios e Gestão de serviços de instalações

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

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locais.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte [Suporte de aplicação para separação de domínio](#) .

Tópicos relacionados

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

Gestão de espaço

O conceito de espaço faz parte do Gestão de serviços de instalações aplicação. O espaço fornece uma definição em todos os níveis com a mesma unidade de medida e apresenta métricas que estão prontamente disponíveis para análise. Essas métricas incluem porcentagem de ocupação, espaço total disponível e assim por diante.

i Nota: Este recurso não está mais disponível para novos clientes.

Os benefícios adicionais da gestão de espaço incluem:

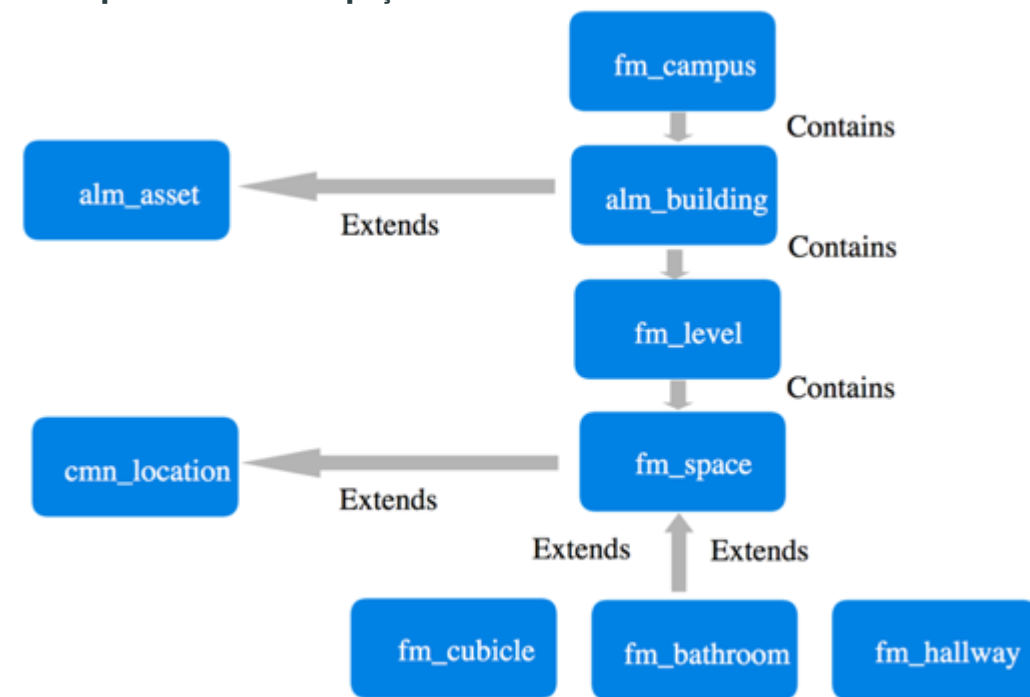
- Capacidade de prever requisitos de espaço futuros
- Simplificação do processo de chargeback
- Análise de espaço para casos de uso reais e planejados
- Adição de zonas para criar diferentes coleções de espaços

Hierarquia de espaço

Uma hierarquia natural modela todos os espaços da sua organização. Você pode usar essas informações para determinar a eficácia com que você está usando o espaço de suas instalações. A hierarquia de cima para baixo é campus, prédio, nível (andar) e espaço.

Você pode criar tipos de espaços conforme necessário. Novas tabelas de definição de espaço estendem a tabela [fm_space]. Defina as ACLs apropriadas. O gráfico a seguir descreve como as tabelas estão relacionadas entre si.

Hierarquia da tabela de espaço



Cálculos de acúmulo de espaço

. Gestão de serviços de instalações a aplicação pode acumular informações de ocupação, área e uso de níveis inferiores para superiores na hierarquia de espaço. Acúmulos são espaços designados como disponíveis para ocupação. Os valores de ocupação desse espaço são acumulados até o nível acima deles.

Ao designar um espaço como disponível para ocupação, você também pode especificar a ocupação máxima. Dependendo da ocupação real, uma porcentagem parece mostrar quanto espaço está disponível. Uma inclusão de script modifica os cálculos de acúmulo.

Disponível para os campos Ocupação selecionados e dependentes

Availability	Partially occupied
Occupiable	<input checked="" type="checkbox"/>
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

Os valores acumulados são:

- Ocupação
- Máximo de ocupação
- Área atribuível

O cálculo do percentual ocupado ocorre com base nos valores de ocupação atual e máxima.

Usuários associados

Você pode atribuir usuários a mais de um local, com um local primário.

Atribua aos funcionários um local primário. Uma regra de negócio garante que um funcionário possa ter apenas um local primário. Os funcionários que viajam entre campi podem ter um espaço atribuído em cada campus. A tabela [fm_m2m_user_to_space] armazena esses registros. Adicionar um usuário atualiza automaticamente o status atual de ocupação e disponibilidade do espaço e executa o cálculo da porcentagem ocupada.

i Nota: O espaço se torna disponível quando um usuário se torna inativo.

Departamentos associados

Você pode atribuir espaços a mais de um departamento para fins de alocação de custos e emissão de relatórios.

A tabela Departamento associado [fm_m2m_department_to_space] estende a tabela fm_space, contendo o relacionamento de departamentos e a porcentagem de propriedade. Uma porcentagem é calculada automaticamente após definir o peso para cada departamento. Uma regra de negócio define as porcentagens com base no peso para que a soma das porcentagens seja igual a 100%.

Arquivos de mapa GeoJSON

O recurso de visualização de planta baixa usa arquivos no formato GeoJSON, um padrão aberto para representar recursos geográficos.

Devido à complexidade de cada arquivo, trabalhe com a Micello, Inc. Ou algum outro fornecedor para criar a planta baixa da sua organização.

Nota: No entanto, criar uma planta baixa requer conhecimento do GeoJSON. Certifique-se de estar familiarizado com dados geoespaciais e/ou dados GeoJSON antes de tentar esta tarefa.

Para obter informações sobre o padrão GeoJSON, consulte <http://geojson.org>. As propriedades do objeto nos arquivos GeoJSON são usadas para criar edifícios, andares e espaços.

Ao clonar uma instância, `sys_attachments`, incluindo mapas GeoJSON, não são clonados por padrão. Consulte **Excluir campo de dados de anexo grande** em [Solicite um clone](#).

Nota: Como opção, você pode baixar os mapas GeoJSON das tabelas de origem (`fm_map_set` e `fm_map_set_tranformed`) e carregar para o destino.

Arquivo de comunidade

O arquivo comunitário contém informações sobre o campus, incluindo o número de edifícios e o número de andares de cada edifício.

O padrão de nomenclatura de arquivo é:

- Deve começar com mapa
- Deve conter `-geojson-com-map-`

Por exemplo, `map-23641-mv-1-ev-1-geojson-com-map-fv-2.json`

Informações do campus

Código de amostra para propriedades do campus e do conjunto de mapas.

```
"entity_version": 1,
  "id": 23641,
  "languages": [
    "en"
  ],
  "location": {
    "coordinates": [
      -117.20527,
      32.882205
    ],
    "type": "Point"
  },
  "map_version": 1,
  "obj_type": "CommunityMap",
  "properties": {
    "city": "San Diego",
    "com_type": "Business Campus",
    "country": "US",
    "default_lang": "en",
    "name": "ServiceNow - San Diego Campus",
    "postal code": "92121",
    "state": "CA",
```

```

"street address": "4810 Eastgate Mall"
}

```

- . id é um id exclusivo para este campus e é mapeado para o banco de dados como **id do campus externo** campo na tabela do campus.
- . entity_version e . map_version as versões dos conjuntos de mapas são úteis quando um campus tem vários conjuntos de mapas.
- . local Contém coordenadas WGS 84 fornecendo a latitude e longitude gerais do campus.

i Nota: Latitude e Longitude são definidas somente no nível Campus.

- Outros dados fornecem o nome e o endereço do campus e são usados para criar um local na tabela de localização do campus.

Informações de criação

Cada desenho no arquivo de mapa do campus representa uma visão geral do edifício ou do campus. A visão geral do campus é um mapa que mostra todo o campus e está incluído somente para campi de vários edifícios.

```

{
  "id": 28500,
  "levels": [
    ..... <See level section>>
  ],
  "obj_type": "Drawing",
  "properties": {
    "display_name": "SD Campus Building 1",
    "map_type": "Shopping Mall",
    "name": "San Diego Campus Building 1"
  },
  "ref_frame": {
    "angle_deg": -16.554,
    "height": 782.891,
    "local2m": 0.05893868944676606,
    "transform": [
      6.043292819573627e-07,
      1.508500607965198e-07,
      1.7962840831123188e-07,
      -5.075094178111973e-07,
      -117.206364,
      32.882096
    ],
    "width": 1505.19
  }
},

```

- Essas informações são usadas para criar um edifício em alm_building.
- . id é mapeado para o id de edifício externo em alm_building.

- `display_name` é usado para nomear o edifício.
- `estrutura de referência` é usado para alinhar o edifício horizontal e verticalmente. Os dados GeoJSON contêm informações do WGS 84 usadas para girar a imagem para que ela seja exibida em uma orientação horizontal natural.

Informações de nível

Cada edifício (desenho) tem uma lista de níveis. Cada nível é um mapa e representa um andar, embora isso não seja uma regra.

```
{
  "id": 46475,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "main": true,
    "name": "1",
    "parent_level": 46465,
    "root_geom": 13958749,
    "zlevel": 0
  }
},
{
  "id": 46477,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "name": "2",
    "type": "indoor",
    "zlevel": 1
  }
},
{
  "id": 46478,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "name": "3",
    "type": "indoor",
    "zlevel": 2
  }
}
}
```

- Cada nível cria um registro `fm_level`.
- `id` é mapeado para o `id` de nível externo em `fm_level`.
- `nome` é mapeado para o campo de nome em `fm_level`.
- `znível` ordena os níveis (0 é o nível do solo).
- `principal` a propriedade atribui o nível principal do edifício e é usada como o mapa padrão quando um edifício é selecionado.
- `id` é usado para encontrar o arquivo de geometria de nível correto.

Arquivo de geometria de nível

O arquivo de geometria de nível contém toda a geometria de um determinado nível. Cada arquivo é um mapa que pode ser renderizado no ServiceNow plataforma.

O padrão de nomenclatura de arquivo é:

- Nome com id do nível encontrado no arquivo de mapa da comunidade
- Deve conter `-geojson-geojson-level-geom-`

Por exemplo, o nível 46475 é encontrado em um arquivo chamado `map-23641-mv-1-ev-1-geojson-geojson-level-geom-46475-fv-2.json`

O componente principal do arquivo de nível é uma matriz de recursos e se parece com:

```
{
  "geometry": {
    "coordinates": [
      [
        [
          -117.2057125,
          32.8818922
        ],
        [
          -117.2057223,
          32.8819201
        ],
        [
          -117.2057559,
          32.8819117
        ],
        [
          -117.205746,
          32.8818838
        ],
        [
          -117.2057125,
          32.8818922
        ]
      ]
    ],
    "type": "Polygon"
  },
  "id": 13960404,
  "label_area": [
    -117.20573465198783,
    32.88190207162559,
    2.9198852018440062,
    2.9198852018440062,
    1.2818771600723267
  ],
  "location": {
    "coordinates": [
      -117.2057347,
      32.8819021
    ],
    "type": "Point"
  },
  "obj_type": "Geometry",
  "properties": {
    "display_name": "Reef Shark",
    "entities": [
      1473100
    ]
  }
}
```

```

    ],
    "facility": "room",
    "int_address": "Room B1-132"
  },
  "type": "Feature"
},

```

- . geometria Objeto é a representação geoJSON de pontos que compõem o objeto. Para obter mais informações sobre o padrão GeoJSON, consulte <http://geojson.org> .
- Geometrias pode ser transformado em registros fm_space.
- . id é mapeado para o id de espaço externo no registro fm_space.
- . display_name é o nome do espaço.
- . tipo é a propriedade mais importante. No exemplo, a classe é A. instalação e o tipo dessa classe é a. sala . Estes valores determinam:
 - Se um registro fm_space for criado para a geometria
 - Se fm_space tiver um subtipo
 - Se algum ícone padrão for atribuído a um espaço
 - Se alguma cor padrão for atribuída ao mapa

Classes válidas

Determinadas classes e tipos de classe válidos para o arquivo de geometria de nível.

- Instalação
 - Banheiro
 - Sexo
 - Feminino
 - Masculino
 - Família
 - Elevador
 - Escada rolante
 - Escadas
 - Sala
 - Porta
 - Parede
 - Corredor
 - Espaço inacessível
 - Parede
 - Janela

- Segurança
 - Defibrilador
 - Extintor
 - Primeiros socorros

- Serviço
 - ATM
 - Potência
 - Estação de mudança
 - Wi-Fi

- Área
 - Fumaça
 - Área de descanso

- Mobiliário
 - Presidente
 - Tabela
 - Prateleira
 - Posição

Processar arquivos de mapa GeoJSON

O processamento de arquivos de mapa GeoJSON inclui a análise de dados de um mapa e a importação dessas informações para as tabelas de gestão de espaço do campus. Use este processo para configurar seus espaços ou atualizar mudanças em massa no seu campus sem precisar inserir cada mudança manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Facilities_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para processar os arquivos corretamente:

- Inclua o arquivo de área no conjunto de mapas e siga a convenção de nomenclatura apropriada (-área-geom-)
- Defina `facilities.management.fvw.geojson.space.area.parsing` propriedade como verdadeira

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Gestão de espaço > Campus**.
2. Clique no nome do campus.
3. Clique em **Conjuntos de mapas de instalações** lista relacionada para ver todos os conjuntos de mapas associados a este campus.
4. Clique no nome do conjunto de mapas que você deseja analisar.
Todos os arquivos associados a esse conjunto de mapas são mostrados como anexos.

5. Clique em **Processe os arquivos de mapa** link relacionado.
Todos os arquivos que serão lidos e analisados (processados) são mostrados.
6. Clique em **Visualização** .
Um resumo de todos os espaços que serão criados é mostrado.

Processar resumo dos arquivos de mapa

Campo	Descrição
Resumo	O total de cada espaço que será adicionado ou desativado: Edifícios, níveis, espaços
Criação do espaço da instalação	
Tipo de recurso	Todos os tipos de espaços que serão criados
Nome da classe	
Criando	A quantidade total de cada tipo de espaço que será criado.
Existente	A quantidade existente de cada tipo de espaço.
Ignorando	A quantidade de cada tipo de espaço que não foi criado.
Criação de Ícones	
Ícone	Os nomes de todos os ícones que serão incluídos neste campus.
Rótulo de análise	O rótulo de análise de todos os ícones que serão incluídos neste campus.
Criando	O número total desse tipo de ícone que será criado para este campus.
Existente	O número total desse tipo de ícone que já existe neste campus.

7. Revise o resumo do conjunto de mapa de processo com cuidado para ter certeza de que o espaço é adicionado e ignorado.
Se o resumo não fizer sentido, consulte a tabela [fm_facility_feature].
8. Clique em **Processo** .
Um resumo de todos os espaços criados é exibido quando o arquivo de mapa é processado.

Mapas criados pelo cliente

A criação de um mapa começa com a adição do campus, depois dos edifícios, andares e outros espaços.

Cálculos de acúmulo de espaço

. Gestão de serviços de instalações a aplicação pode acumular informações de ocupação, área e uso de níveis inferiores para superiores na hierarquia de espaço. Acúmulos se aplicam a espaços designados como "Ocupáveis". Os valores de ocupação desse espaço são acumulados até o nível acima deles.

Um espaço ocupável é designado marcando a caixa de seleção no registro de espaço da instalação. . **Ocupação atual** e **Percentual ocupado** os campos dependem de **Ocupável** opção. Os cálculos de acúmulo são modificados em uma inclusão de script.

Campos Ocupáveis selecionados e dependentes

Availability	Partially occupied
Occupiable	<input checked="" type="checkbox"/>
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

Os valores acumulados são:

- ocupação
- ocupação máxima
- área atribuível

O cálculo do percentual ocupado ocorre com base nos valores de ocupação atual e máxima.

Adicionar ou editar um campus

Um campus representa o nível superior no espaço da organização e contém edifícios e conjuntos de mapas. Os detalhes incluem sua localização, gerente, área bruta e área utilizável. As métricas de ocupação e utilização são calculadas usando esses detalhes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Gestão de espaço > Campus**.
2. Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para adicionar um campus manualmente	<ul style="list-style-type: none"> ○ Clique em Nova.
Para adicionar um campus usando um conjunto de mapas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Processar arquivos de mapa GeoJSON
Para editar os detalhes do campus	<ul style="list-style-type: none"> ○ Clique no nome do campus que você deseja editar.

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

Formulário do campus

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome descritivo para o campus.
Gestão de	Selecione o funcionário que gerencia o campus.
Local	Selecione na hierarquia de local.

Campo	Descrição
Área bruta	O espaço total de um campus. Inclui espaço inutilizável ou áreas excluídas.
Área utilizável	A área total utilizável de um campus. Exclui espaço inutilizável ou áreas excluídas.
Área atribuível	Indica um cálculo de acúmulo de espaço. Consulte Cálculos de acúmulo de espaço .
Unidade de área	Selecione a unidade usada para definir o tamanho do espaço: Pés quadrados ou metros quadrados.
Ocupação atual	Exibe o número de usuários atualmente associados ao espaço. O cálculo é gerado usando regras de negócio na tabela Usuário associado [m2m_fm_user_to_space].
Máximo de ocupação	Insira a capacidade máxima de usuários para este espaço. Este valor se destina a fins de emissão de relatórios.
Percentual ocupado	A porcentagem do espaço total ocupado.
Campus padrão	Marque para indicar que este campus é o local primário da empresa.
Anotações	Anotações ou comentários sobre este campus.

4. Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para adicionar o campus	<ul style="list-style-type: none"> ○ Clique em Enviar.
Para atualizar os detalhes do campus	<ul style="list-style-type: none"> ○ Clique em Atualizar.

Tópicos relacionados

[Cálculos de acúmulo de espaço](#)

Adicionar ou editar um edifício

Os edifícios são atribuídos a campi com um nome exclusivo e contêm andares ou níveis, um local e limites de utilização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Gestão de espaço > Construção**.

2. Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para adicionar um edifício	<ul style="list-style-type: none"> ○ Clique em Nova.
Para editar os detalhes do edifício	<ul style="list-style-type: none"> ○ Clique no nome do edifício que você deseja editar.

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

Formulário de criação

Campo	Descrição
Nome	Forneça um nome descritivo para este edifício.
Campus	Selecione o campus onde este edifício está localizado.
Pisos	Insira o número de andares do edifício.
Local	Selecione o local deste edifício. Defina os locais na Gestão da organização. Uma prática recomendada é selecionar um local definido no endereço, não no nível do andar. Os andares são definidos separadamente em Gestão de serviços de instalações.
Área atribuível	Exibe somente a área do edifício que é atribuível aos usuários.
Área utilizável	Insira somente a área do edifício que está disponível para a criação de espaços.
Área bruta	Insira a área total do edifício, incluindo espaços não utilizáveis e não atribuíveis.
Unidade de área	<p>Selecione a unidade usada para definir o tamanho do espaço: Pés quadrados ou metros quadrados.</p> <p>i Nota: . Unidade de área atribuído a todos os espaços deve ser consistente para que os cálculos de acúmulo funcionem corretamente. Consulte Cálculos de acúmulo de espaço.</p>
Ocupação atual	<p>Exibe o número de usuários atualmente associados ao espaço. O cálculo é gerado usando regras de negócio na tabela Usuário associado [m2m_fm_user_to_space].</p> <p>i Nota: Este campo depende de Ocupável opção que está sendo selecionada.</p>
Máximo de ocupação	<p>Exibe a ocupação máxima do edifício com base nos cálculos de acúmulo dos espaços abaixo dele.</p> <p>i Nota: Este campo depende de Ocupável opção que está sendo selecionada.</p>
Percentual ocupado	<p>Exibe a porcentagem do espaço total ocupado com base nos cálculos de acúmulo dos espaços abaixo dele.</p> <p>i Nota: Este campo depende de Ocupável opção que está sendo selecionada.</p>
Mínimo de utilização	Insira um número para definir o nível mínimo de utilização do edifício.
Máximo de utilização	Insira um número para definir o nível máximo de utilização do edifício.

4. Clique em **Salvar** e o **Links relacionados** a seção é exibida.

- Mostrar planta baixa: Clique para exibir uma planta baixa do andar selecionado.
- Exibir programação de instalações: Clique para criar um blackout de programação de instalações e impedir que o trabalho seja realizado em uma área definida por um período programado.

5. Aparecem três guias:

- Níveis: Lista de níveis do edifício. Clique em **Novo** para criar um nível ou em um nível existente para editar.
- Ativos: Lista de ativos associados ao edifício. Clique em **Novo** para criar um ativo ou em um ativo existente para editar.
- Linhas de despesa: Lista de linhas de despesa do edifício. Clique em **Novo** para criar uma linha de despesa ou em uma linha de despesa existente para editar.

6. Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para adicionar o edifício	○ Clique em Enviar .
Para atualizar os detalhes do edifício	○ Clique em Atualizar .

Adicione ou edite um andar ou nível

Um andar é um nível em uma estrutura que contém espaços. Pode ser um andar de um prédio, o porão, níveis em um estacionamento ou áreas ao ar livre.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Gestão de espaço > Piso**.

2. Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para adicionar um andar ou nível	○ Clique em Nova .
Para editar os detalhes de um andar ou nível	○ Clique no nome do andar ou nível que você deseja editar.

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

Formulário de nível

Campo	Descrição
Nome	Forneça um nome descritivo para este andar ou nível.
Construção	Selecione o edifício em que o andar está.
Nível principal	Marque esta caixa de seleção se este andar for o nível principal do edifício.

Campo	Descrição
Abreviação	Insira uma cadeia de caracteres alfanumérica para identificar o nível em que o andar está. Por exemplo, insira G para garagem ou 3 para o terceiro andar.
Área atribuível	Exibe somente a área do andar que é atribuível aos usuários.
Área utilizável	Insira somente a área do andar que está disponível para a criação de espaços.
Área bruta	Insira a área total do andar, incluindo espaços não utilizáveis e não atribuíveis.
Unidade de área	<p>Selecione a unidade usada para definir o tamanho do espaço: Pés quadrados ou metros quadrados.</p> <p>Nota: . Unidade de área atribuído a todos os espaços deve ser consistente para que os cálculos de acúmulo funcionem corretamente. Consulte Cálculos de acúmulo de espaço.</p>
Ocupação atual	<p>Exibe o número de usuários atualmente associados ao espaço. O cálculo é gerado usando regras de negócio na tabela Usuário associado [m2m_fm_user_to_space].</p> <p>Nota: Este campo depende de Ocupável opção que está sendo selecionada.</p>
Máximo de ocupação	<p>Exibe a ocupação máxima do andar com base nos cálculos de acúmulo dos espaços abaixo dele.</p> <p>Nota: Este campo depende de Ocupável opção que está sendo selecionada.</p>
Percentual ocupado	<p>Exibe a porcentagem do espaço total ocupado neste andar com base nos cálculos de acúmulo dos espaços abaixo dele.</p> <p>Nota: Este campo depende de Ocupável opção que está sendo selecionada.</p>
Utilização mín.	Insira um número para definir o nível mínimo de utilização para o andar ou nível.
Utilização máx.	Insira um número para definir o nível máximo de utilização para o andar ou nível.

4. Clique em **Salvar** e o. **Links relacionados** a seção é exibida.

- Mostrar planta baixa: Clique para exibir uma planta baixa do andar selecionado.
- Exibir programação de instalações: Clique para criar um blackout de programação de instalações e impedir que o trabalho seja realizado em uma área definida por um período programado.

5. **Espaços de Instalações** a seção é exibida com uma lista de espaços que fazem parte do andar ou do nível. Clique em **Novo** para adicionar um espaço de instalação ou clique em um espaço de instalação para editar.

6. Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para adicionar o andar	<ul style="list-style-type: none"> ○ Clique em Enviar.
Para atualizar os detalhes do andar	<ul style="list-style-type: none"> ○ Clique em Atualizar.

Adicione ou edite um espaço

Os espaços são atribuídos a andares ou níveis, e podem ser cubículos, salas de conferência, banheiros, ginásios, elevadores, lugares de estacionamento, e assim por diante. Os espaços são usuários e ativos atribuídos e têm a maioria dos dados definidos.

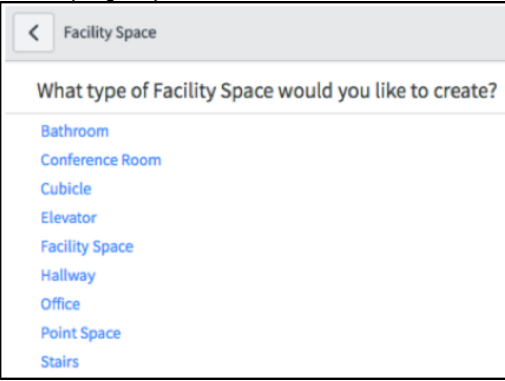
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Gestão de espaço > Espaço**.
2. Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para adicionar um espaço	<ul style="list-style-type: none"> ○ Clique em Nova. A página Interceptor de espaço das instalações é exibida. Selecione o tipo de espaço que você está criando. 
Para editar os detalhes de um espaço	<ul style="list-style-type: none"> ○ Clique no nome do andar ou nível que você deseja editar.

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

Formulário Espaço da instalação

Campo	Descrição
Nome de exibição	Um rótulo gerado automaticamente com base em Nome , Edifício e Andar entradas.

Tradução automática

Campo	Descrição
	Por exemplo, se o Nome é 1002, o Edifício Santa Clara Edifício 1, e o Andar Piso 1, o Nome de exibição Edifício Santa Clara 1 - Piso 1 – 1002.
Nome	Insira um nome descritivo para o espaço.
Construção	Selecione o edifício para o qual você está definindo o espaço.
Piso	Selecione o andar para o qual você está definindo o espaço.
Área	Insira o valor associado ao tamanho do espaço e Unidade de área campo: pés quadrados ou metros quadrados.
Unidade de área	Selecione a unidade usada para definir o tamanho do espaço: Pés quadrados ou metros quadrados. Nota: Unidade de área atribuído a todos os espaços deve ser consistente para que os cálculos de acúmulo funcionem corretamente. Consulte Cálculos de acúmulo de espaço .
Centro de custos	Selecione o centro de custos do espaço. Os centros de custos são definidos na Gestão de custos DE TI e exigem a ativação da gestão de custos. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de custos . Este campo é uma referência à tabela [cmn_cost_center] para motivos de cobranças retroativas.
Departamento	Selecione o departamento para o espaço. Os departamentos são definidos em Administração de usuários. Este campo é uma referência à tabela [cmn_department].
Status	Selecione o status do espaço (ativo, planejado, manutenção, descontinuado).
Disponibilidade	Selecione a disponibilidade do espaço (vazio, parcialmente ocupado, na capacidade, acima da capacidade ou reservado). Nota: Este campo depende de Ocupável opção que está sendo selecionada.
Ocupação atual	Exibe o número de usuários atualmente associados ao espaço. O cálculo é gerado usando regras de negócio na tabela Usuário associado [m2m_fm_user_to_space]. Nota: Este campo depende de Ocupável opção que está sendo selecionada.
Máximo de ocupação	Insira a capacidade máxima de usuários para este espaço. Nota: Este campo depende de Ocupável opção que está sendo selecionada.
Percentual ocupado	Exibe a porcentagem do espaço total ocupado. Nota: Este campo depende de Ocupável opção que está sendo selecionada.
Ocupável	Marque esta caixa de seleção se o espaço puder ser ocupado. Consulte Cálculos de acúmulo de espaço .

- Use **Usuários associados** e **Ativos** listas relacionadas para exibir ou adicionar usuários e ativos ao espaço.
- Use **Departamentos associados** lista relacionada para exibir ou adicionar quais departamentos estão associados a este espaço.
- Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para adicionar o espaço	<ul style="list-style-type: none"> Clique em Enviar.
Para atualizar os detalhes do espaço	<ul style="list-style-type: none"> Clique em Atualizar.

Adicione ou edite uma zona

As zonas são uma coleção lógica de espaços que podem ser compartilhados entre campi, andares ou edifícios. Exemplos de zonas são: Zona Chiller 4, Zona Wi-Fi Convidado, Zona AC 1, Zona do Circuito de Energia 3 e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Não há restrições nas zonas. Eles podem atravessar campi e edifícios. Os espaços podem pertencer a uma ou mais zonas.

Procedimento

- Navegar até **Tudo > Instalações > Gestão de espaço > Zona**.
- Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para adicionar uma zona	Clique em Nova .
Para editar os detalhes de uma zona	Clique no nome da zona que você deseja editar.

- Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de zona de instalações

Campo	Descrição
Nome	Forneça um nome descritivo para esta zona.
Descrição resumida	Forneça um nome mais descritivo para esta zona.

- Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para adicionar a zona	Clique em Enviar .
Para atualizar os detalhes da zona	Clique em Atualizar .

Exclua um campus

Exclua todos os edifícios atribuídos a um campus antes de excluir o próprio campus.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Gestão de espaço > Campus.**
2. Clique no nome do campus que você deseja excluir.
3. Clique em **Excluir.**

i Nota: Se o campus tiver edifícios definidos para ele, uma caixa de aviso será exibida identificando esses edifícios. Exclua os edifícios antes de excluir o campus.

Exclua um edifício

Antes de excluir um edifício, exclua todos os andares ou níveis definidos para ele.

Antes de Iniciar

Você deve excluir todos os andares de um edifício antes de excluir o próprio edifício.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Gestão de espaço > Construção.**
2. Clique no nome do edifício que você deseja excluir.
3. Clique em **Excluir.**

Se o edifício tiver andares definidos para ele, uma caixa de aviso será aberta e identificará os andares. Exclua os andares antes de excluir o edifício.

Exclua um andar ou nível

Antes de excluir um andar, você deve primeiro excluir todos os espaços definidos para ele.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Gestão de espaço > Piso.**
2. Clique no nome do andar que você deseja excluir.
3. Clique em **Excluir.**

Se o edifício tiver ativos associados a ele, uma caixa de aviso será aberta. Se você clicar em **Excluir**, o ativo associado é excluído.

Exclua um espaço

Espaços podem ser excluídos de qualquer andar ou de outro espaço, desde que o espaço que você deseja remover não tenha outros espaços associados a ele. Por exemplo, se você quiser excluir um espaço que contém vários escritórios, esses espaços deverão ser excluídos antes que o espaço primário possa ser excluído.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Gestão de espaço > Espaço.**
2. Clique no nome do espaço que você deseja excluir.

3. Clique em **Excluir**.

Se o espaço tiver ativos associados a ele ou se o espaço estiver associado a outro espaço, uma caixa de aviso será aberta. Se você clicar em **Excluir**, o ativo ou espaço associado é excluído.

Exclua uma zona

Ao excluir uma zona, todos os ativos ou espaços associados também são excluídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Gestão de espaço > Zona**.
2. Clique no nome da zona que você deseja excluir.
3. Clique em **Excluir**.

i Nota: Se o espaço tiver ativos associados a ele ou se o espaço estiver associado a outro espaço, uma caixa de aviso será aberta. Se você clicar em **Excluir**, o ativo ou espaço associado é excluído.

Execute transformação para atualizar dados

Executar uma transformação exporta informações de seus registros para um arquivo .xls. Esses dados podem ser importados para ServiceNow aplicação de gestão de espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um exemplo de mapa de transformação está incluído com os dados de demonstração. Carregue os dados de demonstração em uma instância de pré-produção, acesse Campus e selecione **Westfield Valley Fair** campus. Abra o Westfield **Vale Feira V262-259** conjunto de mapas. Use **westfield_transform_example.xls** arquivo como exemplo. Processe o campus e execute a transformação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Conjuntos para importação do sistema > Executar Transformação**.
2. Clique em **Primeiro, crie e carregue um conjunto de importação**.
3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Criar ou adicionar a uma tabela de conjunto de importação existente

Opção	Descrição
Tabela do conjunto de importação	As seleções são Criar tabela ou Tabela existente.
Rótulo	Insira um rótulo para a nova tabela. i Nota: Este campo depende de Criar tabela opção que está sendo selecionada.
Nome	O nome é gerado automaticamente a partir do Rótulo você insere.

Opção	Descrição
	i Nota: Este campo depende de Criar tabela opção que está sendo selecionada.
Tabela do conjunto de importação	Todas as tabelas de conjuntos de importação salvas são listadas em uma lista. i Nota: Este campo depende de Tabela existente opção que está sendo selecionada.
Origem da importação	As seleções são arquivo ou fonte de dados.
Arquivo	Navegue até o local do arquivo. i Nota: Este campo depende de Arquivo opção que está sendo selecionada.
Número da folha	Identifica o número da planilha usado para a transformação. i Nota: Este campo depende de Arquivo opção que está sendo selecionada.
Linha de cabeçalho	Identifica o número de linha usado como linha de cabeçalho no arquivo de transformação. i Nota: Este campo depende de Arquivo opção que está sendo selecionada.
Fonte de dados	Todas as fontes de dados são listadas em uma lista.

4. Clique em **Enviar**.

5. Clique em **Executar transformação**.

6. Clique em **Transformação**.

Todos os espaços são preenchidos na gestão de espaço a partir dos detalhes do espaço no mapa de transformação.

7. Navegar até **Gestão de espaço > Espaços**

8. Revise todos os detalhes do espaço para ter certeza de que todos os detalhes extras foram importados.

Mapa de transformação

Um mapa de transformação é um arquivo .xls que permite adicionar espaços ou detalhes sobre espaços de outras origens na aplicação de gestão de espaço.

Os mapas de transformação devem ser executados separadamente para andares e espaços. Espaços exclusivos são identificados com base em uma combinação do nome do edifício, andar e nome do espaço e devem ser incluídos no mapa de transformação.

Para sua conveniência, ServiceNow fornece dois mapas de transformação para seu uso:

- imp_facilities_data
- imp_facilities_level_data

Para obter instruções, consulte [Execute transformação para atualizar dados](#).

Gestão de movimentação de instalações

Funcionários e gerentes podem solicitar movimentações de um único usuário. Os membros da equipe das instalações podem usar a ferramenta Movimentação empresarial para planejar e executar cenários de movimentação grande que envolvem várias pessoas, ativos/ICs e departamentos.

. Gestão de mudanças de instalações a aplicação beneficia sua organização das seguintes maneiras:

- Simplifica o processo de movimentação da solicitação até a execução
- Evita movimentações desnecessárias
- Simplifica o planejamento de movimentação por meio do aumento da visibilidade dos recursos de espaço
- Fornece relatórios e informações sobre movimentações em andamento
- Melhora a entrega de serviço por meio de uma melhor comunicação e coordenação durante um processo de movimentação

i Nota: Este recurso não está mais disponível para novos clientes.

Solicitações de movimentação de instalações

Funcionários e gerentes podem solicitar uma movimentação, o que inicia o fluxo de trabalho de tarefas para concluir essa movimentação. Qualquer usuário pode enviar uma solicitação de movimentação por meio do catálogo Instalações. Usuários com a função de Equipe de instalações também podem criar e atualizar solicitações de instalações usando o formulário Solicitação de movimentação diretamente.

A gestão de mudanças de instalações funciona da seguinte maneira:

1. . ServiceNow O administrador ativa e configura a aplicação Facilities Move Management de acordo com as necessidades e requisitos da sua organização.
2. Um administrador de instalações cria o campus da sua organização e configura os espaços e ativos contidos no .
3. Os usuários enviam solicitações de movimentação de instalações, incluindo o nome do usuário a ser movido, a movimentação de local e a movimentação para o local.
4. O fluxo de trabalho Mover cria tarefas e atualiza o estado da solicitação de movimentação.
5. Os membros da equipe das instalações executam as tarefas necessárias para atender à solicitação de movimentação.
6. O script de fim de fluxo de trabalho é executado para atualizar o local do usuário e o local de todas as declarações que foram solicitadas a serem movidas.

Crie uma solicitação de movimentação por meio do catálogo de instalações

Os usuários podem enviar solicitações de movimentação selecionando uma das categorias do catálogo Instalações.


Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Autoatendimento > Catálogo de Instalações**.
2. Selecione **Gestão de espaço** categoria.

3. Selecione a subcategoria da sua solicitação de movimentação.
4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

i Nota: Alguns formulários de solicitação não contêm todos os campos descritos aqui. Para obter mais informações, consulte [Formulários](#) .

Formulário de solicitação de movimentação do catálogo de instalações

Campo	Descrição
Solicitação de	O nome da pessoa que envia esta solicitação.
Usuário a ser movido	Se você estiver abrindo esta solicitação em nome de outro usuário.
Localização de saída	O local atual do usuário.
Localização de chegada	O novo local do usuário.
Data de movimentação solicitada	Selecione uma data para a solicitação de movimentação ser realizada.
Comentários adicionais	Insira informações adicionais sobre a mudança que você acha que é importante para a equipe das instalações saber.
Opções	
Atualização do cartão de identificação de segurança	Marque esta caixa de seleção se o usuário que está sendo movido exigir mudanças no acesso ao local.
Caixas	Marque esta caixa de seleção se o usuário exigir que as caixas sejam entregues antes da movimentação.
Mover ativos	Marque esta caixa de seleção se o usuário que está sendo movido exigir que os ativos sejam movidos junto com ele.
Ativos a serem movidos	Fornece declarações de filtragem e condição para ajudar a restringir sua pesquisa de ativos. Mover ativos Para a lista Ativos selecionados. i Nota: Este campo depende de Mover ativos caixa de seleção que está sendo marcada.

5. Clique em **Enviar**.

Crie uma solicitação de movimentação com o formulário Solicitação de movimentação

Os membros da equipe das instalações podem criar solicitações de movimentação usando o formulário Solicitação de movimentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Facilities_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Associar um IC a uma solicitação de movimentação ajuda sua equipe de instalações a entender quais serviços ou ativos são afetados em uma movimentação. Você também pode usar este formulário para incluir comentários extras e anotações de trabalho para a solicitação de movimentação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Movimentação de Instalações > Solicitações > Criar novo(a)**.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Mover campos do formulário de solicitação

Campo	Descrição
Número	Um número gerado automaticamente que identifica o registro de solicitação de movimentação.
Prioridade	A prioridade que descreve a importância desta solicitação. Por padrão, todas as solicitações são definidas como 4-Baixo .
Data de movimentação	Selecione uma data para a solicitação de movimentação ser realizada.
Estado	O estado que descreve em que fase de trabalho esta solicitação está. Por padrão, todas as solicitações são definidas como Aberto .
Aberto(a)	Preenchido automaticamente com a data e a hora em que a solicitação foi aberta.
Grupo de atribuição	<p>Selecione o grupo do qual um agente está atribuído à solicitação. Você pode selecionar somente grupos de atribuição associados à aplicação de gestão de serviços que você está usando.</p> <p>i Nota: Se você selecionou Use a fila de expedição Na tela Configuração da Gestão de instalações, somente usuários com a função de expedidor podem editar este campo. Se você não selecionou Use a fila de expedição Todos os usuários, exceto os usuários com as funções Básica e Iniciadora, podem editar este campo.</p>
Solicitação de	O nome do solicitante.
Atribuição a	<p>Selecione o agente ao qual atribuir a solicitação. Se você já selecionou um grupo de atribuição, só poderá selecionar agentes que pertençam a esse grupo. Se as notificações por e-mail estiverem habilitadas em sua instância, uma notificação por e-mail interna enviará automaticamente um e-mail para esse usuário quando você salvar o registro de solicitação.</p> <p>i Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se você selecionou Use a fila de expedição Na tela Configuração da Gestão de instalações, somente usuários com as funções de expedidor e agente podem editar este campo. Se você não selecionou Use a fila de expedição Todos os usuários, exceto os usuários com as funções Básica e Iniciadora, podem editar este campo. ○ Se você selecionou um grupo de atribuição e deseja atribuir o trabalho a um novo usuário, clique no ícone de pesquisa de referência ao lado de Atribuído a. clique em Novo e criar um usuário. No entanto, esteja ciente de que você deve navegar até Administração de usuários > Grupos e adicione o usuário ao grupo de atribuição antes que a solicitação possa ser atribuída.
Modelo	[Obrigatório] O modelo de fluxo de trabalho a ser usado para a execução desta solicitação.
Descrição resumida	[Obrigatório] Um breve resumo da solicitação. Como opção, você pode clicar no ícone de conhecimento de pesquisa para exibir artigos na base de conhecimento relacionados a

Campo	Descrição
	este modelo, plano ou IC de produto. Fazer isso pode fornecer uma solução relacionada ao motivo pelo qual você está enviando esta solicitação.
Detalhes da Movimentação	
Usuário a ser movido	Se você estiver abrindo esta solicitação em nome de outro usuário.
Localização de saída	O local do qual o usuário é movido.
Localização de chegada	O local para o qual o usuário é movido.
Data de movimentação solicitada	Selecione uma data para a solicitação de movimentação ser realizada.
Caixas	Marque esta caixa de seleção se o usuário exigir que as caixas sejam entregues antes da movimentação.
Atualização do cartão de identificação de segurança	Marque esta caixa de seleção se o usuário que está sendo movido exigir mudanças no acesso ao local.
Mover ativos	Marque esta caixa de seleção se o usuário que está sendo movido exigir que os ativos sejam movidos junto com ele.
Anotações de trabalho	
Descrição	Uma descrição detalhada da solicitação. A descrição está sempre visível para o remetente. Portanto, se você adicionar ou modificar a descrição de uma solicitação enviada por outro usuário, o usuário poderá ver as mudanças.
Anotações de trabalho	Anotações extras que você deseja compartilhar entre usuários que podem acessar o formulário de solicitação. Um usuário que envia a solicitação por meio do catálogo de serviços não pode ver as anotações de trabalho.

i Nota: Para especificar um **Grupo de atribuição** e atribua o trabalho a um usuário que não esteja na tabela de usuários, clique no ícone de lupa no **Atribuído a.** campo. Em seguida, clique em **Novo** e crie o registro do usuário. No entanto, esteja ciente de que o novo usuário não é reconhecido.

3. Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para atribuir a solicitação de movimentação a você mesmo	Clique em Atribuir a mim.
Para iniciar o fluxo de trabalho	Clique em Pronto para o trabalho .
Para salvar o formulário sem iniciar o fluxo de trabalho	Clique em Salvar.

Modelos de solicitação de movimentação de instalações

A equipe de instalações adiciona modelos ao catálogo de instalações para que os usuários possam selecionar subcategorias para o tipo de solicitação.

Movimentação empresarial

As equipes da instalação usam o Enterprise Move para planejar e executar cenários de movimentação em suporte a solicitações de movimentação de funcionários grandes ou complexas.

O processo de movimentação da empresa de Instalações é o seguinte:

1. Um administrador de instalações usa a Ferramenta de planejamento de movimentação para criar cenários de possíveis movimentações.
 - Um administrador de instalações atribui delegadores e move grupos para cada cenário.
 - Um administrador de instalações revisa os cenários e escolhe o que será executado.
2. Os Delegadores acessam seus cenários de movimentação atribuídos e atribuem usuários a lugares.
3. Os membros da equipe das instalações executam e facilitam a movimentação pelo fluxo de trabalho de Movimentação empresarial.
 - As mudanças de estado são tratadas por ações de IU e um fluxo de trabalho, que contém uma aprovação necessária de facilities_admin ou move_admin.

i Nota: O fluxo de trabalho da Gestão de serviços pode ser editado para atender a processos específicos do cliente.

Ferramenta de planejamento de movimentação

A ferramenta Planejamento de movimentação exibe os totais de ocupação por campus e andar. Instalações e administradores de movimentação podem adicionar ou remover usuários de e para cenários enquanto planejam uma mudança. Os grupos de pessoas são selecionados e movidos por departamento (departamento no registro sys_user) ou pelo gerente direto (gerente no registro sys_user).

A ferramenta de planejamento de movimentação também contém três guias para ajudar no planejamento de movimentação empresarial.

Mover guias da ferramenta de planejamento

Tab	Descrição
Cenários	<ul style="list-style-type: none"> • Criar ou mudar cenários • Mude o campus que você está exibindo • Consulte a capacidade atual de assentos
Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> • Escolha como você deseja selecionar grupos para mover: Por departamento ou gerente • Selecione um grupo e cor esse grupo no mapa
Exibição	<ul style="list-style-type: none"> • Selecione como os segmentos serão exibidos • Oculte edifícios e andares

Ferramenta de Planejamento de Movimentações



Tradução automática

Cenários de Movimentação Empresarial

Os cenários de movimentação são usados pela equipe de Instalações para ver as implicações de uma movimentação em relação a outras movimentações. Vários cenários podem ser criados.

A disponibilidade preditiva considera mudanças de definição planejadas para o cenário selecionado (no nível atual ou fora dele).

Planeje um cenário de movimentação

Os administradores de instalações criam cenários de movimentação ao planejar e executar mudanças em grande escala. Quando pessoas são adicionadas ao cenário, registros move_detail são criados. Esses registros contêm todas as informações sobre a possível movimentação de uma pessoa específica, como a referência ao sys_user, andar de destino e edifício de destino.

Antes de Iniciar

Função necessária: Move_agent ou facilities_staff

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Movimentação Empresarial > Ferramenta de Planejamento de Movimentações**.
2. Clique em **Criar Novo Cenário**.
3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Cenário de Movimentação Empresarial

Campo	Descrição
Nome	Forneça um nome para o cenário.
Anotações	Insira informações adicionais sobre a mudança que você acha que é importante para a equipe das instalações saber.

4. Clique em **Enviar**.
5. No painel lateral direito, na guia Cenários, selecione o campus ao qual esta movimentação se aplica. Os totais de ocupação do campus selecionado são exibidos por andar em gráficos de barras, mostrando quantas vagas estão atribuídas a um departamento ou gerente. O número total de lugares em aberto também é mostrado.
6. Clique na guia Planejamento e selecione **Gerente de usuários** ou **Departamento do usuário** exibir.
 - i Nota:** Departamento do usuário refere-se ao departamento do usuário (sys_user) que está lá. Não está mostrando o departamento ao qual o espaço foi atribuído.
7. Selecione o gerente ou o departamento no gráfico de barras do andar.
8. Clique em um segmento realçado em um dos andares.
9. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário Adicionar usuários ao cenário

Campo	Descrição
Edifício de destino	O prédio para o qual você está movendo os funcionários. i Nota: Se nenhum edifício ou andar for especificado, o usuário será movido para o Lounge.
Nível de destino	O andar para o qual você está movendo os funcionários.
Mover grupo	Insira um nome para o grupo que você planeja mover. i Nota: Use um nome exclusivo para identificar um grupo. Depois de clicar Enviar , o nome do grupo é salvo e pode ser usado novamente.
Delegador de movimentação	A pessoa responsável por atribuir usuários a espaços abertos em um cenário. Consulte Ative um delegador .

10. Para adicionar ou excluir usuários neste cenário, clique na seta para expandir o **Usuários** guia.
11. Selecione Usuários e clique em **Adicionar usuários ao cenário**.

Os usuários adicionados ao cenário são mostrados nas atribuições pendentes nos detalhes do andar.

Atribuição pendente

The screenshot shows the 'Move Planning Tool' interface. On the left, there are two sections for 'ServiceNow - San Diego Campus - San Diego'. The first section shows 'Floor 1' with 38 seats, 11 pending, and 417 assigned. The second section shows 'Floor 2' with 36 seats and 50 seats. The third section shows 'Floor 3' with 27 seats and 75 seats. The second section also shows 'Floor 1' with 18 seats and 38 seats, and 'Floor 2' with 14 seats and 96 seats. On the right, the 'Add Users to Scenario' dialog box is open, showing 'Executive' with 11 seats and 'San Diego Campus Building 1 - Floor 1'. The dialog includes fields for 'Destination building' (San Diego Campus Building 1), 'Destination level' (Floor 1), 'Move group', and 'Move delegator' (Abel Tuter). Below these fields is a list of users with checkboxes: Gavin Payne, Nicholas Ellison, Lisa Newman, Jacob Wallace, Lauren Knox, Angela Rees, Leonard Johnston, Harry Carr, Sally Edmunds, Luke May, and Natalie Avery. A red box highlights the text 'Users added to move cenário show as pending' at the bottom of the dialog. A red arrow points from this text to the '11 pending' status in the 'Floor 1' section of the first section.

Saguão

Quando um administrador de instalações configura um cenário de movimentação sem especificar o edifício ou andar de destino, os usuários são movidos para o lounge.

Lounge de ferramentas de planejamento de movimentação

The screenshot shows the 'Move Planning Tool' interface. On the left, there is a 'Lounge' section with 4 needing destination and 4 seats. Below it are sections for 'ServiceNow - San Diego Campus - San Diego' showing 'Floor 1', 'Floor 2', and 'Floor 3'. On the right, the 'Add Users to Scenario' dialog box is open, showing 'Charles McLean' with 4 seats. The dialog includes fields for 'Destination building' (Select a destination building), 'Destination level' (Select a destination level), 'Move group', and 'Move delegator' (-- No Move Delegator --). Below these fields is a list of users with checkboxes: Trevor Dowd, Rachel Glover, James Young, and Sebastian Manning. A red box highlights the text 'When the destinations are left unspecified, the user(s) are moved to the Lounge.' at the bottom of the dialog. A red arrow points from this text to the '4 needing destination' status in the 'Lounge' section.

Tradução automática

Ative um delegador

Os Delegadores atribuem usuários a lugares em um cenário. Ativar o delegador envia uma solicitação de notificação por e-mail informando que eles atribuem lugares usando Mover detalhes.

Antes de Iniciar

Função necessária: Facilities_staff ou move_basic

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Movimentação Empresarial > Cenários de Movimentação Empresarial**.
2. Selecione o cenário de movimentação.
3. Clique em **Delegadores de Movimentação Empresarial** para revisar a lista de delegadores.
4. Adicione ou exclua delegadores, conforme necessário.
5. Clique em **Ativar Delegadores**.

Delegadores de movimentação

Os administradores de instalações atribuem delegadores de movimentação para atribuir usuários a locais.

Delegadores de movimentação geralmente são gerentes ou alguém atribuído pelo gerente para determinar quais locais os usuários estão se mudando. Os Delegadores atribuem locais na planta baixa, que são adicionados ao cenário de movimentação e transferidos para a solicitação de movimentação e tarefas de movimentação subsequentes.

Atribuir usuários a lugares

Os Delegadores recebem uma notificação por e-mail solicitando que atribuam lugares usando Detalhes de movimentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento


1. Navegar até **Tudo > Autoatendimento > Planta baixa**.
2. No painel lateral direito, na guia Movimentações, selecione o cenário.
3. Clique no link de destino para o qual há atribuições pendentes.
Os usuários com destinos pendentes são listados.

Destinos pendentes dos usuários

The screenshot shows the 'Destinos pendentes dos usuários' interface. The main area displays a floor plan of 'San Diego Campus Building 1' with a legend indicating 'Vacant' (green), 'Partially occupied' (yellow), and 'At capacity' (blue) spaces. The sidebar on the right shows the 'Moves' section for 'San Diego Campus Building 1 - Floor 2', with '4 pending' and '0 assigned' moves. The 'Pending destination' list is highlighted with a red box and contains the following users:

User ID	Name	Action
JY	James Young	Assign
RG	Rachel Glover	Assign
SM	Sebastian Manning	Assign
TD	Trevor Dowd	Assign

A red box and arrow point to the 'Pending destination' list with the text: "Users needing seat assignment".

4. Clique em  ao lado de um nome e clique em um espaço de destino no mapa. O usuário e o local são adicionados ao link de destino atribuído.
5. Continue atribuindo espaços dessa maneira. Você terminou de atribuir espaços quando todos os usuários na lista de destinos pendentes foram movidos para a lista de destinos atribuídos.

Espaços atribuídos aos usuários

The screenshot shows the 'Espaços atribuídos aos usuários' interface. The floor plan and legend are the same as in the previous screenshot. The sidebar on the right shows the 'Moves' section for 'San Diego Campus Building 1 - Floor 2', with '0 pending' and '4 assigned' moves. The 'Assigned destination' list is highlighted with a red box and contains the following users with their assigned cubicles:

User ID	Name	Assigned Cubicle	Action
JY	James Young	Cubicle B1-2217	Remove
RG	Rachel Glover	Cubicle B1-2213	Remove
SM	Sebastian Manning	Cubicle B1-2084	Remove
TD	Trevor Dowd	Cubicle B1-2063	Remove

A red box and arrow point to the 'Assigned destination' list with the text: "All users assigned. No users listed in Pending destinations."

Tradução automática

Detalhes da movimentação da empresa

Os detalhes da movimentação corporativa são criados quando pessoas são adicionadas ao cenário. Os detalhes da movimentação contêm informações sobre a movimentação de uma pessoa específica, como andar de destino, prédio de destino, necessidade de mover caixas ou uma atualização do crachá de segurança.

Detalhes duplicados não são permitidos (mesmo usuário, cenário e from_location). O mesmo detalhe de movimentação pode estar em vários cenários. Atualizações podem ser feitas para mover detalhes da exibição de lista ou formulário.

Cenário de Movimentação Empresarial com Detalhes de Movimentação

The screenshot displays the 'Enterprise Move Scenario - Exec Move' interface. At the top, there's a header with navigation icons and buttons for 'Update', 'Activate Delegators', and 'Delete'. Below the header, the 'Name' field is set to 'Exec Move' and the 'Move request' is 'MVE0001002'. A 'Notes' field contains the text 'Move Execs to new suite on Floor 1'. Below the notes are buttons for 'Update', 'Activate Delegators', and 'Delete'. A 'Related Links' section includes 'Activate Delegators', 'Show Move Plan', and 'Show on Floor Plan'. The main content area shows 'Enterprise Move Details (11)' and 'Enterprise Move Delegators (1)'. A search bar is present above a table listing move details.

	User to be moved	From location	To location	Destination building	Destination floor	Move delegator	Move group	Boxes	Move assets	Security badge update
<input type="checkbox"/>	Gavin Payne	Room 118	Cubicle B1-1002	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
<input type="checkbox"/>	Leonard Johnston	Room 119	Cubicle B1-1005	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
<input type="checkbox"/>	Nicholas Ellison	Room 122	Cubicle B1-1011	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
<input type="checkbox"/>	Harry Carr	Room 139	Cubicle B1-1003	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
<input type="checkbox"/>	Lisa Newman	Room 136	Cubicle B1-1006	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
<input type="checkbox"/>	Sally Edmunds	Room 121	Cubicle B1-1007	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
<input type="checkbox"/>	Jacob Wallace	Room 137	Cubicle B1-1004	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
<input type="checkbox"/>	Luke May	Room 120	Cubicle B1-1009	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false

Tradução automática

Solicitações de Movimentação Empresarial

As solicitações de movimentação do Enterprise são gerenciadas por um fluxo de trabalho, que contém as aprovações necessárias de facilities_admin ou move_admin. As mudanças de estado são tratadas por ações de IU.

Tarefas de movimentação empresarial

Para que uma movimentação possa ser executada, os locais de destino de todos os usuários devem ser concluídos. Mover tarefas são baseadas em caixas de seleção no formulário de solicitação.

- Uma tarefa por tipo:
 - Mover usuários e ativos
 - Atualizar selo de segurança
- Grupos ou ondas de usuários podem ser movidos por vez. Útil se a movimentação for executada durante um período com diferentes grupos se movendo em momentos diferentes.
- Um por usuário em movimento. Útil para rastrear movimentações reais de usuários em detalhes.
- Quando a tarefa de movimentação do usuário é fechada, o local dos usuários e seus ativos são atualizados.

Mapas interativos das instalações

Os mapas interativos das instalações, incluindo o Workbench e o Plano de produção, fornecem uma hierarquia no nível do campus, melhorando o acompanhamento de solicitações de instalações e a gestão de espaço. Os tomadores de decisão em sua organização podem rastrear, gerenciar e analisar espaços em suporte às necessidades organizacionais e os usuários podem encontrar outros usuários e ativos.

i Nota: Este recurso não está mais disponível para novos clientes.

Os mapas interativos das instalações oferecem os seguintes benefícios:

- O workbench fornece a localização exata de uma solicitação de instalações em um mapa do campus, para que a equipe de instalações saiba exatamente onde os usuários encontraram o problema.
- Os mapas estão disponíveis para qualquer pessoa na organização, para que os usuários possam pesquisar pessoas ou espaços no mapa.
- ICs (Configuration Items, itens de configuração) em cada solicitação identificam os itens afetados em sua infraestrutura.
- Você pode ver os espaços afetados com a criação de zona por ações específicas, como construção ou manutenção de equipamentos que atendem a essas zonas.
- Defina espaços com métricas de capacidade (espaço bruto, espaço utilizável, espaço atribuível, espaço ocupável) para emissão de relatórios e finanças.

Mapear filtros

Os usuários podem filtrar o mapa para determinar como os vários espaços são coloridos.

Existem dois tipos de filtros de mapa:

- Filtro simples: Permite destacar rapidamente espaços com base nas condições.
- Filtro salvo: Permite a filtragem avançada quando você deseja realçar espaços, com base em condições não compatíveis com um filtro simples.

Filtros simples

Filtros simples estão disponíveis para **Workbench** e a planta baixa.

Filtros simples permitem destacar rapidamente espaços com base nas condições.

De **Workbench**, Clique no ícone Filtro .

Seleções de filtro simples

Categoria	Opções
Mostrar Espaços	<ul style="list-style-type: none"> • Desmarcar tudo • Lista os espaços consultados das tabelas que estendem ou incluem [fm_spaces]
Disponibilidade	

Seleções de filtro simples

Categoria	Opções
Mostrar cor por	<ul style="list-style-type: none"> Nenhum(a) Departamento Disponibilidade
Departamentos	Lista os departamentos consultados a partir das tabelas que estendem ou incluem [fm_m2m_department_to_space]
Zonas	Lista as zonas consultadas a partir das tabelas que estendem ou incluem [fm_m2m_space_to_zone]

Filtros salvos

Um filtro salvo permite filtragem avançada quando você deseja realçar espaços, com base em condições não compatíveis com um filtro simples.

Você pode definir um filtro mostrando todas as impressoras em um mapa e compartilhar esse filtro com outros usuários. Filtros privados podem ser salvos sem compartilhar esses filtros com outras pessoas.

Filtro de mapa de instalações

Crie um filtro de mapa em Gestão de serviços de instalações

Crie um filtro personalizado para realçar espaços em um mapa para reconhecimento rápido e fácil. Você pode criar filtros personalizados para qualquer espaço mapeável (fm_space), ativo, usuário associado, IC ou tarefa com um local definido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Gestão de espaço > Configuração de Mapa > Filtros**.
2. Clique em **Novo** ou um filtro de mapa existente.
3. Preencha ou edite o formulário.
Formulário Filtro de mapa

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do filtro de mapa.
Tabela	Tabela da qual o filtro de mapa está acessando informações.
Campo de local	Campos da tabela selecionada quando a tabela não está associada a um local. i Nota: A tabela selecionada determina quais campos serão exibidos. Você pode fazer referência com pontos para qualquer campo da tabela selecionada.
Agrupar por	Campo pelo qual o filtro de mapa agrupa. Cada espaço correspondente pode ser colorido com base neste grupo. Por exemplo, você pode agrupar por status de disponibilidade na tabela Espaço da instalação [fm_space]. i Nota: A tabela selecionada determina quais campos serão exibidos. Você pode fazer referência com pontos para qualquer campo da tabela selecionada.
Condição	Condições que definem o filtro de mapa. A tabela selecionada determina quais condições estão disponíveis.
Público(a)	O filtro está disponível para outras pessoas.
Funções	Funções necessárias para exibir este filtro no workbench.
Descrição	Descrição do filtro de mapa.

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

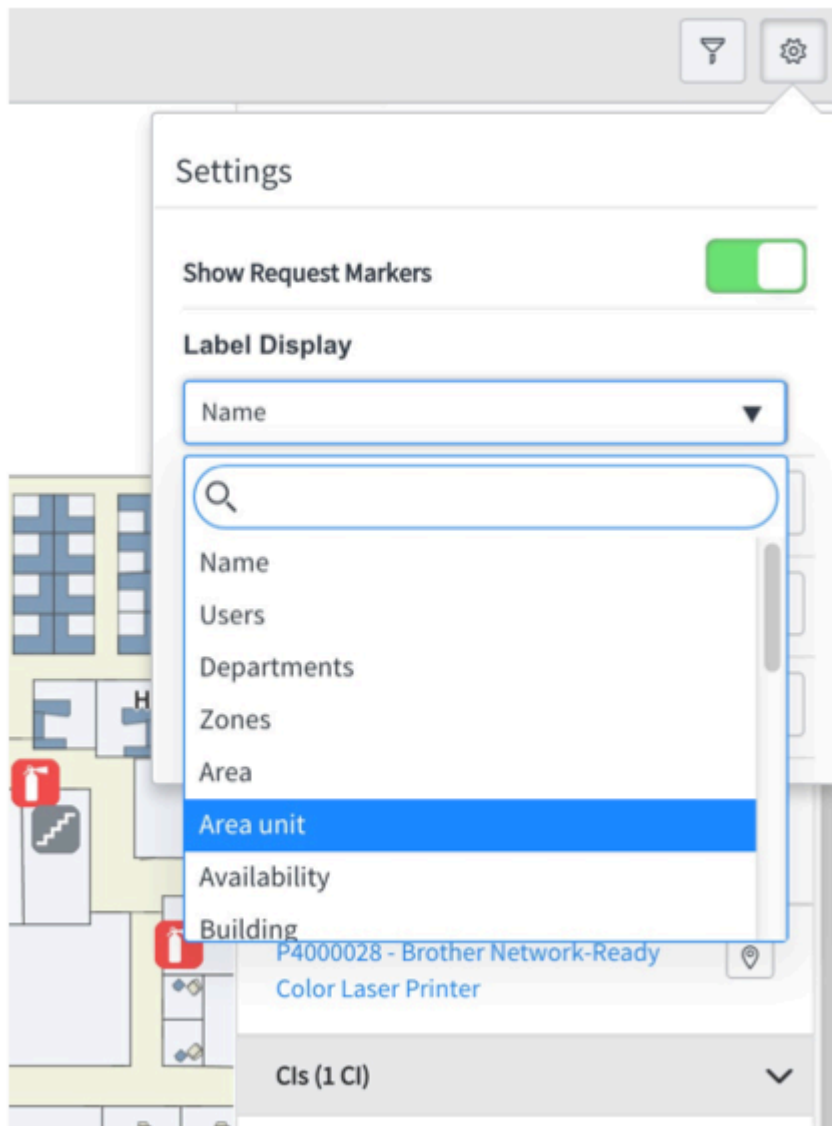
O que Fazer Depois

Depois de criar um filtro, clique em **Mostrar no plano de produção** link relacionado para exibir o filtro de mapa em um mapa.

Rótulos aprimorados

Os rótulos aprimorados permitem que o usuário final mostre qualquer informação em qualquer espaço mapeável (fm_space), como o rótulo do espaço. Os usuários optam por exibir o nome do ocupante, o nome do departamento ou outro campo personalizado como o rótulo padrão.

Rótulos aprimorados



O seletor de rótulo no mapa interativo fornece ao usuário todos os campos em `fm_space`, incluindo campos personalizados definidos pelo usuário, permitindo que qualquer informação seja um rótulo. Além de `fm_space`, duas informações especiais são mostradas:

- `Sys_users` atribuído ao espaço com base na tabela `fm_m2m_user_to_space`
- Departamentos atribuídos ao espaço com base na tabela `fm_m2m_department_to_space`

Configurações de mapa

As configurações de mapa permitem que a equipe ou os usuários das instalações escolham a aparência da planta baixa.

Encontre um espaço ou usuário em uma interface para celular

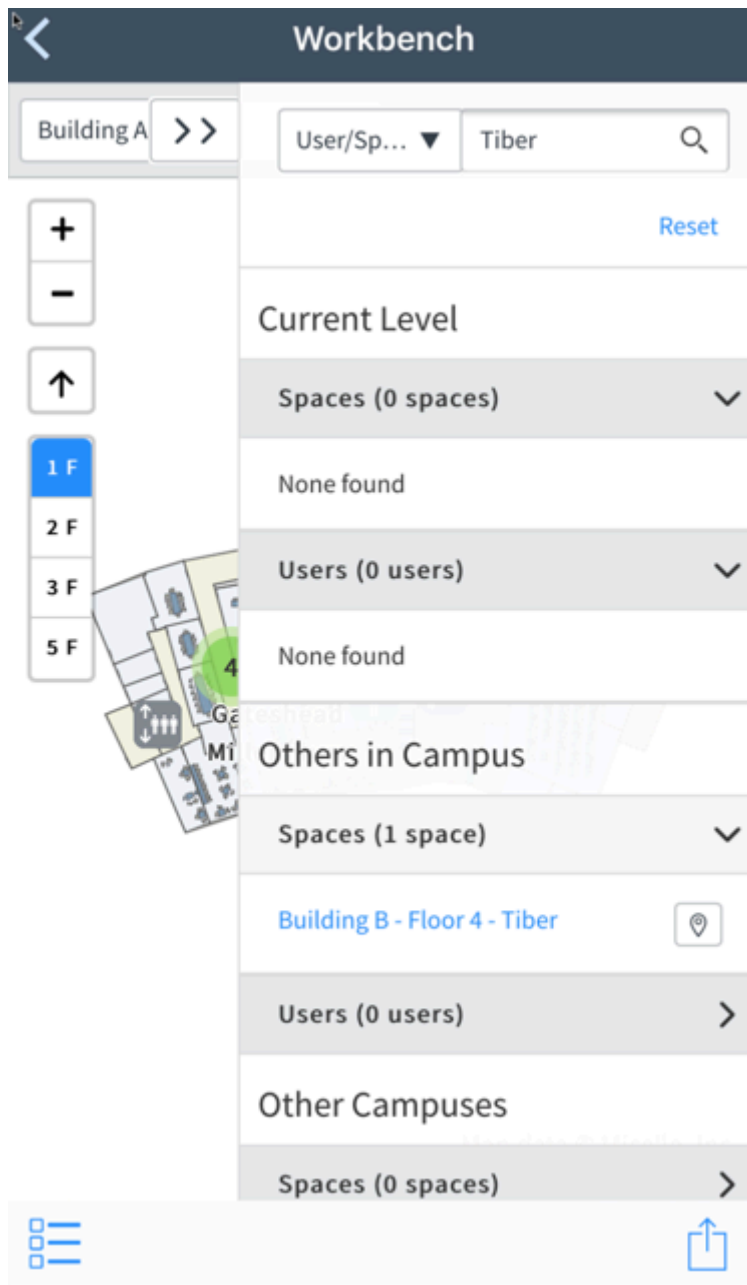
Encontre rapidamente uma sala de conferência, escritório, cubículo ou outro funcionário em sua organização em uma interface móvel.

Antes de Iniciar


Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Toque em << ícone para expandir a guia lateral.
2. Em **Pesquisa de usuário/espço** Na guia Espaços, insira os critérios de pesquisa e toque em **retornar** . Os usuários e espaços correspondentes são listados por nível atual, campus e outros campi.



3. Execute uma das opções a seguir.

Resultado	Ação
Para ver o espaço ou os detalhes do usuário	Toque no link do espaço ou usuário.
Para ver a localização do espaço ou do usuário na planta baixa	Toque no pino  ao lado do link do usuário ou do espaço.

Encontre um espaço ou usuário

Todos os usuários em sua organização, independentemente da função, podem pesquisar outros usuários e espaços. Os resultados são ordenados por nível ou andar atual, campus atual e outros campi.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

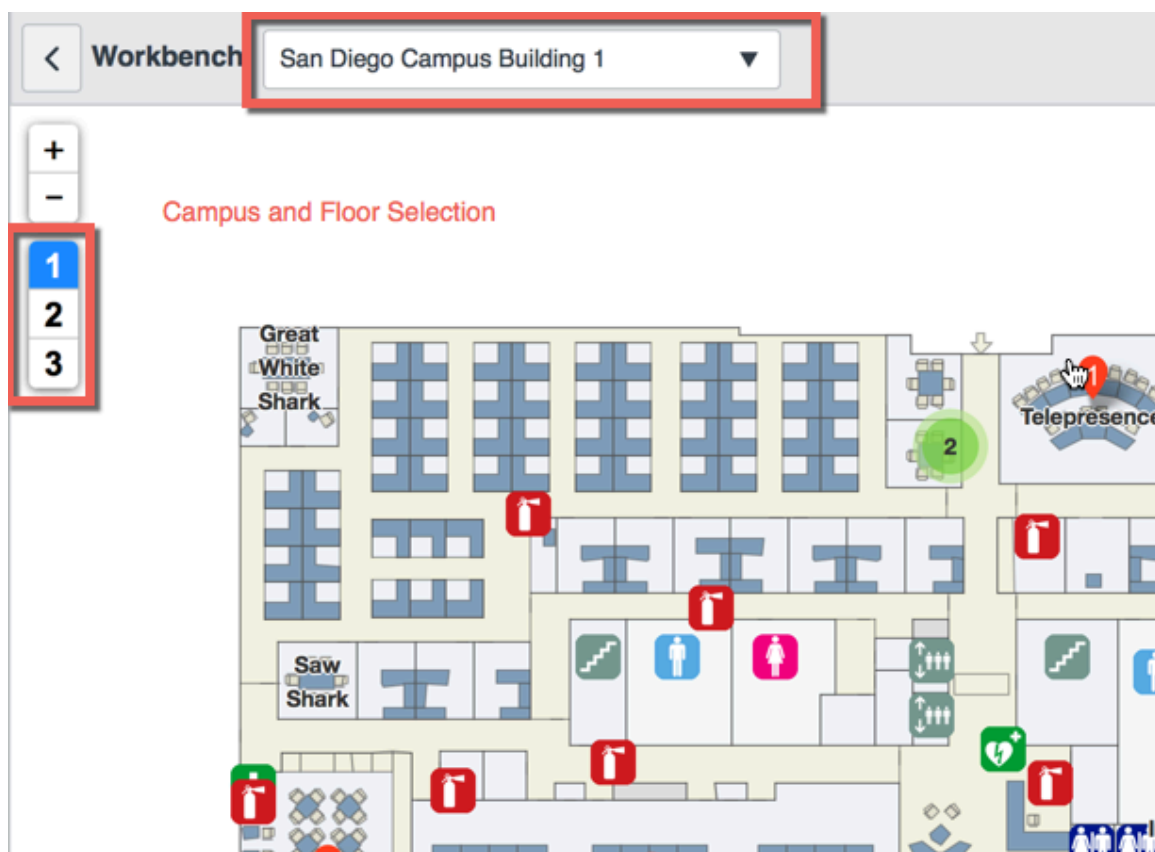
Procedimento

1. Execute uma das opções a seguir.

Tipo de usuário	Ação
Usuário	Navegar até Autoatendimento > Bandeja do pi so.
Função da instalação	Navegar até Instalações > Workbench.

2. Selecione **Usuário/Espaço** na caixa critérios de pesquisa.
3. Para ajudar a restringir os resultados da pesquisa, você pode selecionar o número do campus, do prédio e do andar para sua pesquisa.

i Nota: O administrador de instalações configura o número de resultados de pesquisa retornados. Consulte [Configuração do workbench de visualização de instalações.](#)




4. Na guia Espaços, insira o nome do usuário ou o nome do espaço no campo de pesquisa.

5. Pressione a tecla Enter para enviar seus critérios de pesquisa.

Os resultados da pesquisa são retornados na seguinte ordem:

- Nível Atual
- Outro no Campus
- Outros Campi

6. Execute uma das opções a seguir.

Resultado	Ação
Para ver o espaço ou os detalhes do usuário	<p>Clique no link do espaço ou usuário.</p> <p>Os detalhes desse usuário ou espaço são abertos em um formulário separado.</p> <p>i Nota: Se o local for um espaço, os usuários e a equipe das instalações poderão criar solicitações de instalações a partir das informações da sala. Consulte Crie uma solicitação de instalação a partir da planta baixa.</p>
Para ver a localização do espaço ou do usuário na planta baixa	<p>Clique no pino  ao lado do link do usuário ou do espaço.</p>

Encontre um ativo ou IC

Todos os usuários em sua organização, independentemente da função, podem pesquisar ativos e ICs. Os resultados são ordenados por nível ou andar atual, campus atual e outros campi.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

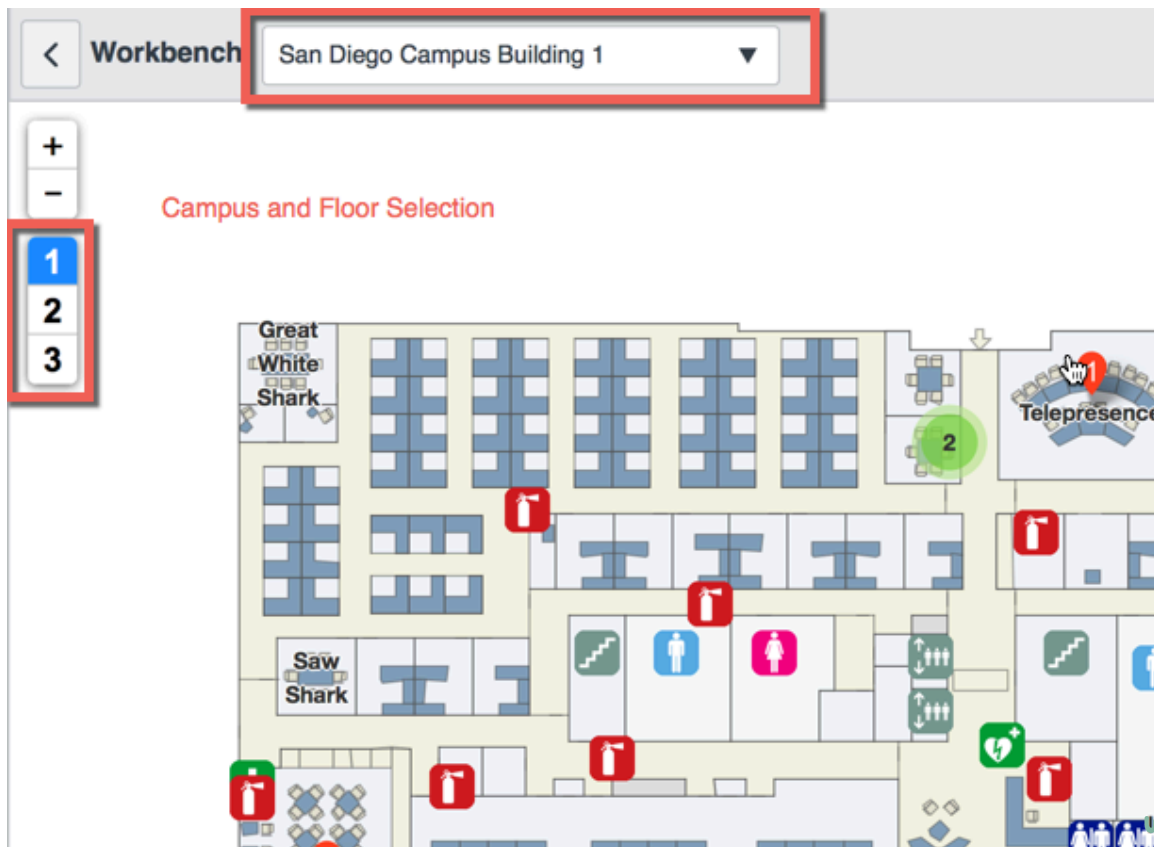
1. Execute uma das opções a seguir.

Tipo de usuário	Ação
Usuário	Navegar até Autoatendimento > Bandeja do piso .
Função da instalação	Navegar até Instalações > Workbench .

2. Selecione **Ativo/IC** na caixa critérios de pesquisa.


3. Para ajudar a restringir os resultados da pesquisa, você pode selecionar o número do campus, do prédio e do andar para sua pesquisa.

i Nota: O administrador de instalações configura o número de resultados de pesquisa retornados. Consulte [Configuração do workbench de visualização de instalações](#).



Tradução automática

4. Na guia Espaços, insira o ativo ou IC no campo de pesquisa.
5. Pressione a tecla Enter para enviar seus critérios de pesquisa. Os resultados da pesquisa são retornados na seguinte ordem:
 - Nível Atual
 - Outro no Campus
 - Outros Campi
6. Execute uma das opções a seguir.

Resultado	Ação
Para ver os detalhes do ativo ou IC	Clique no link do ativo ou IC. Os detalhes desse ativo ou IC são abertos em um formulário separado.
Para ver o local do ativo ou IC na planta baixa	Clique no pino  Ao lado do link do ativo ou IC.

Mostre qualquer tarefa em um mapa

Tabelas personalizadas estendidas da tarefa podem ser criadas, mostradas e gerenciadas no mapa interativo. O campo de local na tarefa deve ser um espaço mapeável (fm_space). Alguns campos de local na tarefa podem ter um qualificador de referência que não permite que fm_space seja usado.

Antes de Iniciar

Função necessária: Facilities_admin para editar, criar e excluir registros

- Verifique se o local da tarefa é mapeável (fm_space).
- Verifique se o qualificador de referência no campo de local permite fm_space.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Configuração do Workbench > Tarefas de Mapa**
2. Clique em **Nova**.
Todos os itens que estendem a tarefa estão disponíveis.
3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Para mostrar a tarefa no mapa	Definido Mostrar tarefa para verdadeiro
Para ocultar a tarefa do mapa	Definido Mostrar tarefa falso

Essas tarefas são exibidas na guia Tarefa no mapa.

Guia Tarefas

The screenshot displays the 'Tasks' tab within the 'Guia Tarefas' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Spaces', 'Tasks', 'Moves', and 'Zones', with 'Tasks' being the active tab. Below the tabs, there is a search bar labeled 'Search by number or caller' and a checkbox for 'Assigned to me' with a 'Reset' button. A dropdown menu shows 'Current Level (4 requests)'. The main area lists three tasks:

- FCR0005001**: Telepresence. Projector is not working. Tasks: FCRT0010001.
- FCR0005002**: Women's Bathroom. There is a clogged drain in the shower. Tasks: FCRT0010002.
- FCR0005003**: Gym. treadmill #2 is not working!. Tasks: FCRT0010003.

Planta de Instalações

Os usuários usam a planta baixa para encontrar outros usuários, espaços e ativos. Os usuários também podem criar solicitações de instalações a partir de qualquer espaço na planta baixa.

Use a planta baixa da seguinte forma:

1. ServiceNow O administrador ativa e configura o plano de instalações de acordo com as necessidades e requisitos da sua organização.
2. Um administrador de instalações cria o campus da sua organização e configura os espaços e ativos contidos no .
3. Os usuários enviam instalações e solicitações de movimentação e esses locais de solicitação são marcados na planta baixa.
4. Os usuários podem definir filtros para ver espaços, usuários e ativos específicos.
5. No workbench, os administradores qualificam as solicitações de instalações. Este é o processo de verificar se as informações na solicitação estão concluídas, para que as tarefas de instalações possam ser atribuídas.
6. Os administradores organizam as solicitações em tarefas que devem ser feitas antes que a solicitação seja concluída e expedir essas tarefas.
7. Os membros da equipe das instalações executam as tarefas necessárias para atender à solicitação.
8. Os membros da equipe das instalações atribuídas encerram suas tarefas, permitindo que a solicitação seja encerrada.

Crie uma solicitação de instalação a partir da planta baixa

Todos os usuários em sua organização podem criar solicitações de instalação que o administrador de instalações [facilities_admin] habilitou na exibição de planta baixa.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Execute uma das opções a seguir.

Escolha	Ação
Para pesquisar um local de espaço	Encontre um espaço na planta baixa.
Se você souber o local do espaço	Clique no espaço na planta baixa.

2. Na guia Espaços, nos detalhes de informações da sala e **Links relacionados** clique em **Criar solicitação de instalações** .

Nota: Você também pode clicar com o botão direito do mouse no link do espaço e selecionar **Criar solicitação de instalações** .

Formulário de solicitação de instalações

Campo	Descrição
Local	O local específico da planta baixa.
Descrição Resumida	Insira uma descrição resumida da solicitação de instalações. Você pode substituir a descrição padrão.
Descrição Detalhada	Insira uma descrição detalhada da solicitação de instalações.
Compra solicitada	O nome de usuário da pessoa que faz a solicitação é exibido.
Comentários adicionais	Adicione comentários adicionais, se necessário.

3. Clique em **Enviar** e o **Planta baixa** o formulário é exibido.

Workbench de Instalações

Os membros da equipe das instalações usam o workbench para interagir dinamicamente com a planta baixa. Os usuários têm acesso à planta baixa (mas não ao workbench), a partir da qual podem encontrar outros usuários e espaços.

Use o workbench da seguinte forma:

1. . ServiceNow O administrador ativa e configura a aplicação Workbench de visualização de instalações de acordo com suas necessidades e requisitos.
2. Um administrador de instalações cria seu campus e configura os espaços e ativos contidos no .
3. Os usuários enviam instalações e solicitações de movimentação e esses locais de solicitação são marcados no workbench.

4. No workbench, os administradores qualificam as solicitações de instalações. Este processo verifica se as informações na solicitação estão concluídas, para que as tarefas de instalações possam ser atribuídas.
5. Os administradores organizam as solicitações em tarefas que devem ser feitas antes que a solicitação seja concluída e expedir essas tarefas.
6. Os membros da equipe das instalações executam as tarefas necessárias para atender à solicitação.
7. Os membros da equipe das instalações atribuídas encerram suas tarefas, permitindo que a solicitação seja encerrada.

i Nota: O Workbench de Instalações está disponível em um dispositivo móvel, mas com recursos limitados.

Encontre uma solicitação de movimentação

As instalações e a equipe de movimentação podem localizar e gerenciar solicitações de movimentação na guia Movimentações no workbench.

Antes de Iniciar

Função necessária: Move_basic

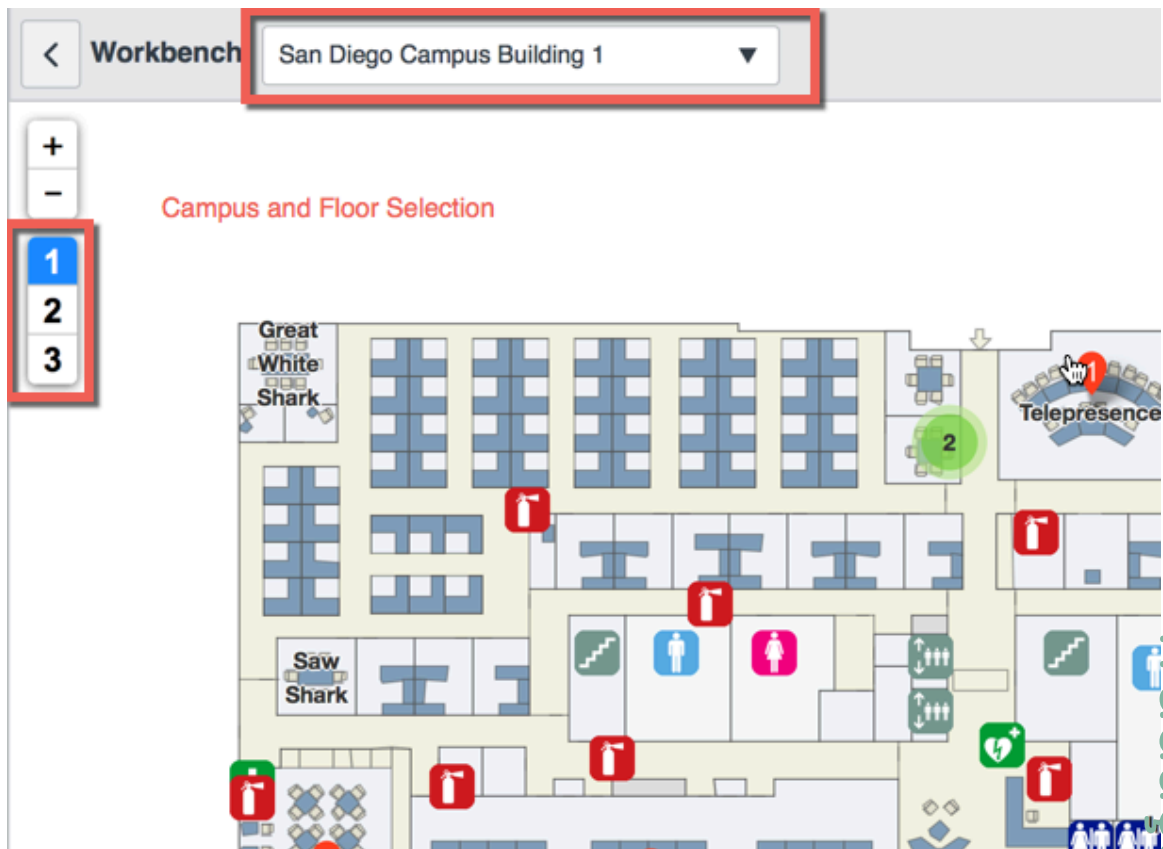
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A guia Mover só fica visível quando o plug-in Gestão de mudanças de instalações (com.snc.facilities_service_automation.move) foi ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Workbench**.
2. Para ajudar a restringir os resultados da pesquisa, você pode selecionar o número do campus, do prédio e do andar para sua pesquisa.

i Nota: O administrador de instalações configura o número de resultados de pesquisa retornados. Consulte [Configuração do workbench de visualização de instalações](#).



Tradução automática

Por padrão, os administradores de instalações podem ver todas as solicitações de movimentação do nível selecionado exibidas no painel lateral direito. Pinos amarelos (📍) representam esses locais de solicitação na planta baixa.




3. Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para ver todas as solicitações de movimentação atribuídas a você	Selecione Atribuído a mim caixa de seleção.
Para pesquisar uma solicitação de movimentação	<p>a. Na guia Movimentações, insira o número da solicitação de movimentação, o nome do usuário a ser movido ou o nome do usuário que fez a solicitação.</p> <p>b. Pressione a tecla Enter para enviar seus critérios de pesquisa.</p>

Os resultados da pesquisa são retornados na seguinte ordem:

- Nível Atual
- Outro no Campus
- Outros Campi

4. Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para ver detalhes da solicitação de movimentação	Clique no número da solicitação de movimentação.
Para editar o espaço De ou Para	<ol style="list-style-type: none"> Clique no botão Editar ( ícone) ao lado de De: ou Para: campo. Clique em um espaço na planta baixa para mudar seu local. Clique no botão Salvar ( ícone).
Para ver o local na planta baixa	Clique no pino ( ícone).

Encontre uma solicitação de instalações

Os administradores de instalações podem localizar e gerenciar solicitações na guia Solicitações no workbench.

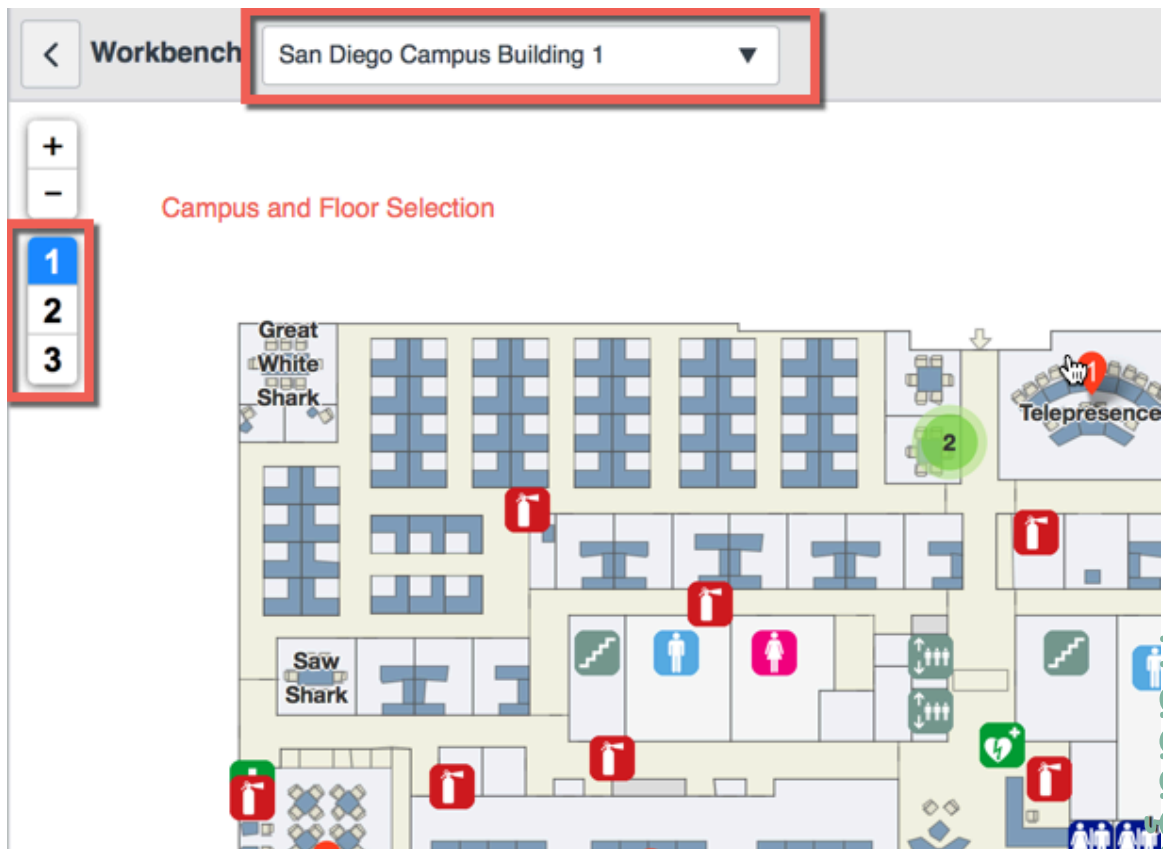
Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de instalações

Procedimento

- Navegar até **Tudo > Instalações > Workbench**.
- Para ajudar a restringir os resultados da pesquisa, você pode selecionar o número do campus, do prédio e do andar para sua pesquisa.

i Nota: O administrador de instalações configura o número de resultados de pesquisa retornados. Consulte [Configuração do workbench de visualização de instalações](#).



Tradução automática

Por padrão, os administradores de instalações podem ver todas as solicitações do nível selecionado exibidas no painel lateral direito. Pinos vermelhos (📍) representam essas solicitações na planta baixa.

3. Continue com uma das seguintes opções.


Opção	Ação
Para ver todas as solicitações atribuídas a você	Selecione Atribuído a mim caixa de seleção.
Para pesquisar uma solicitação	<p>a. Na guia Solicitações, insira o número da solicitação ou o nome do usuário que fez a solicitação.</p> <p>b. Pressione a tecla Enter para enviar seus critérios de pesquisa.</p>

Os resultados da pesquisa são retornados na seguinte ordem:

- Nível Atual
- Outro no Campus
- Outros Campi

4. Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para ver os detalhes da solicitação	Clique no número da solicitação.

Opção	Ação
Para ver tarefas associadas a uma solicitação	Clique no número da tarefa na solicitação.
Para ver o local na planta baixa	Clique no pino ( ícone).

Edite uma zona

Os administradores de instalações e a equipe podem editar zonas existentes na guia Zonas no workbench.

Antes de Iniciar

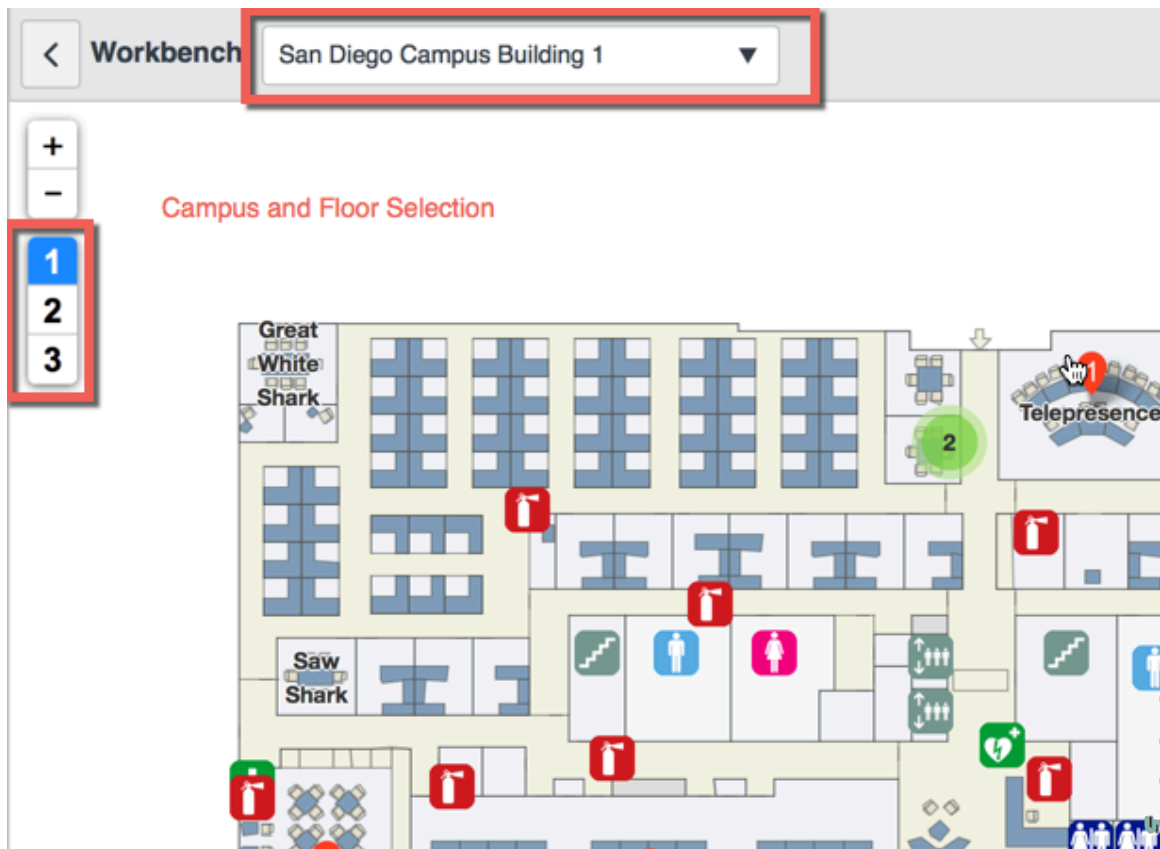
Função necessária: Facilities_staff

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Instalações > Workbench**.
2. Na guia Zonas, clique em **Editar**.
3. Selecione uma zona na lista de seleção.
Os espaços pertencentes a essa zona são mostrados na planta baixa, realçados em azul.
4. Continue com uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para remover um espaço da zona	Clique em um espaço dentro da zona. i Nota: O espaço fica vermelho indicando que será removido quando a atualização for aplicada.
Para adicionar um espaço à zona	Clique em um espaço fora da zona. i Nota: O espaço fica verde indicando que será adicionado quando a atualização for aplicada.

5. Você pode selecionar outros andares, edifícios e campi ao fazer edições em uma zona.



6. Ao terminar de fazer edições, clique em **Aplicar edições**.

Gestão de solicitações em uma aplicação Gestão de serviços

Os agentes acessam regularmente os registros de solicitação conforme resolvem as solicitações e correspondem aos remetentes. Eles também podem acessar relatórios internos para ver informações como o número de solicitações ativas ou não atribuídas para uma aplicação SM.

Criação de solicitação

As solicitações são criadas de forma diferente com base na função que foi concedida ao usuário. Os administradores de departamento podem criar solicitações de forma diferente da que um funcionário pode.

Como criar uma solicitação por meio de um catálogo

O catálogo fornece várias categorias diferentes para que os usuários possam escolher aquela que se relaciona mais estreitamente com sua solicitação.

Procedimento

1. Aberto **Catálogo de serviços de campo**.
2. Escolha uma das categorias exibidas.
3. Selecione uma subcategoria, se necessário.

4. No formulário, preencha os campos.

i Nota: Cada catálogo pode exibir campos diferentes. A seguir está uma lista de campos exibidos quando você seleciona Catálogo da Gestão de serviços.

Campos do catálogo

Campo	Descrição
Aberto(a) para	O nome da pessoa que envia esta solicitação. Se você estiver abrindo esta solicitação em nome de outro usuário.
Local	O local desta solicitação.
Prioridade	A prioridade que descreve a importância desta solicitação.
Descrição Resumida	Um breve resumo da solicitação.
Descrição Detalhada	Uma descrição detalhada da solicitação.

5. Clique em **Enviar**.

i Nota: Se os campos do catálogo não forem exibidos no formulário de solicitação, você poderá configurar o formulário e adicionar variáveis ou conjuntos de variáveis.

Criação de solicitações usando ações de e-mail de entrada

As solicitações podem ser criadas ou atualizadas automaticamente a partir das informações nos e-mails de entrada, desde que a funcionalidade tenha sido habilitada na tela de configuração da aplicação SM. Os e-mails também devem ser enviados para uma caixa de correio definida por critérios na ação de e-mail de entrada apropriada.

Depois que a funcionalidade tiver sido habilitada, selecionando **As solicitações podem ser criadas e atualizadas por e-mail de entrada** Na tela de configuração da aplicação, três ações de e-mail de entrada estão disponíveis para as aplicações SM disponíveis no sistema de base. Essas ações de e-mail de entrada também estão disponíveis para novas aplicações criadas usando o criador da aplicação SM.

Tópicos relacionados

[Notificações por e-mail e via SMS](#)

[Ações de e-mails de entrada](#)

Crie uma solicitação a partir de um e-mail de entrada

As solicitações podem ser criadas automaticamente a partir das informações nos e-mails de entrada, desde que a funcionalidade esteja habilitada na tela de configuração da aplicação SM. Os e-mails também devem ser enviados para uma caixa de correio definida por critérios na ação de e-mail de entrada apropriada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Política do Sistema > E-mail > Ações de Entrada**.

2. Selecione a ação de e-mail de entrada.

Por exemplo, **Criar ordem de serviço**.

O registro de ação de e-mail de entrada é aberto e exibe as condições padrão que acionam a ação de e-mail de entrada.

Quando um e-mail é enviado para a lista de e-mails definida pelos critérios em **Ações** uma solicitação é criada com as seguintes informações:

- . **Tipo de contato** está definido como **E-mail** .
- O remetente do e-mail (se encontrado) preenche o. **opened_by** e. **Solicitante** campos para um item baseado em sm_order recém-criado.
- O assunto do e-mail preenche **Descrição resumida** campo.
- O corpo do e-mail preenche **Descrição** campo.
- A empresa dos remetentes de e-mail (Remetente->Empresa) preenche **Empresa** campo.
- O local dos remetentes de e-mail (Remetente->Local) preenche **Local** campo.
- Todo o e-mail é copiado para **Anotações de trabalho** campo.

3. Você pode usar a ação de e-mail como ela está ou modificá-la para atender às necessidades da sua organização.

Crie uma solicitação a partir de um e-mail de entrada encaminhado

As solicitações podem ser criadas automaticamente a partir das informações em e-mails de entrada encaminhados, desde que a funcionalidade esteja habilitada na tela de configuração da aplicação SM. Os e-mails também devem ser enviados para uma caixa de correio definida por critérios na ação de e-mail de entrada apropriada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Política do Sistema > E-mail > Ações de Entrada**.
2. Selecione a ação de e-mail de entrada chamada **Criar solicitação [application name] (encaminhada)**

O registro de ação de e-mail de entrada encaminhada é aberto e exibe as condições padrão que acionam a ação de e-mail de entrada.

Quando um e-mail é encaminhado para a lista de e-mails definida pelos critérios em **Ação** uma solicitação é criada com as seguintes informações:

- . **Tipo de contato** está definido como **E-mail** .
- O remetente do e-mail (se encontrado) preenche o. **opened_by** e. **Solicitante** campos para um item baseado em sm_order recém-criado.
- O assunto do e-mail preenche **Descrição resumida** campo.
- O corpo do e-mail preenche **Descrição** campo.
- A empresa dos remetentes de e-mail (Remetente->Empresa) preenche **Empresa** campo.
- O local dos remetentes de e-mail (Remetente->Local) preenche **Local** campo.
- Todo o e-mail é copiado para **Anotações de trabalho** campo.

3. Você pode usar a ação de e-mail como ela está ou modificá-la para atender às necessidades da sua organização.

Atualizar uma solicitação de um e-mail de entrada

As solicitações podem ser atualizadas automaticamente a partir das informações nas respostas de e-mail de entrada, desde que a funcionalidade esteja habilitada na tela de configuração da aplicação SM. Os e-mails também devem ser enviados para uma caixa de correio definida por critérios na ação de e-mail de entrada apropriada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Política do Sistema > E-mail > Ações de Entrada**.
2. Navegue até a ação de e-mail de entrada chamada **Atualizar solicitação [application name]** e clique em **Nome**.

O registro Atualizar ação de e-mail de entrada é aberto e exibe as condições padrão que acionam a ação de e-mail de entrada.

Quando uma resposta de e-mail é recebida na lista de e-mail definida pelos critérios na ação de e-mail, a solicitação associada é aberta e as informações de atualização são adicionadas ao **Anotações de trabalho** campo.

3. Você pode usar a ação de e-mail como está ou modificá-la para atender às necessidades da sua organização.

Estados de solicitação

As solicitações da Gestão de serviços seguem um ciclo de vida específico e se movem por uma série de estados, que são exibidos em **Estado** campo no registro de solicitação.

Os estados da solicitação exibidos dependem da aplicação SM, conforme indicado na tabela.

i Nota: O **Estado** o campo no registro de solicitação é sempre somente leitura.

estados da solicitação da Gestão de serviços

Estado	Descrição
Rascunho	O iniciador da solicitação adiciona informações sobre o trabalho a ser feito.
Aguardando qualificação	O iniciador descreve totalmente a solicitação e o qualificador pode processar a solicitação. Este estado é válido somente para as seguintes aplicações SM: <ul style="list-style-type: none"> • Gestão de serviços de campo
Qualificada	A solicitação é totalmente qualificada, o que significa que todas as informações técnicas para concluir as tarefas de solicitação foram adicionadas, mas o trabalho não foi iniciado. Este estado é válido somente para as seguintes aplicações SM: <ul style="list-style-type: none"> • Gestão de serviços de campo
Aguardando aprovação	Quando as informações estão completas o suficiente para revisão por um aprovador, a solicitação é marcada como pronta para aprovação. Este estado é válido somente para a aplicação Facilities Service Management.
Aprovadas	O aprovador apropriado aprova a solicitação. Este estado é válido somente para a aplicação Facilities Service Management.
Trabalho em andamento	O trabalho foi iniciado.
Encerradas concluídas	A solicitação foi concluída de acordo com a especificação.
Encerradas incompletas	A solicitação não pôde ser concluída conforme especificado.

estados da solicitação da Gestão de serviços

Estado	Descrição
Cancelado	A solicitação foi cancelada.

. **Estado** os diferentes estados de tarefa de solicitação também são mostrados visualmente na parte superior de cada registro de tarefa com o formatador de fluxo do processo.

i Nota: . **Os fluxos de estado estão habilitados** na tela de configuração não está selecionada, o formatador de fluxo do processo é removido. Se você adicionou estados às tabelas de solicitação e tarefa, esses estados ficarão visíveis no formulário de solicitação.

Solicitar aprovações

Aprovar uma solicitação em uma aplicação SM significa que a solicitação está pronta para criação e atribuição de tarefa.

Quando uma solicitação é enviada a um usuário com a função [SM application]_approver_user, o aprovador tem várias opções. Se você selecionar **A aprovação é necessária para novas solicitações** Na tela Configuração de aplicações, uma solicitação recém-criada é movida automaticamente para **Aguardando aprovação** estado. Caso contrário, a solicitação será movida para o próximo estado configurado.

estados de aprovação da solicitação

Opção de aprovação	Descrição
Aprovadas	A solicitação foi aprovada.
Rejeitado	A solicitação não está qualificada e é movida para o estado Cancelado. Além disso, a seguinte anotação de trabalho é adicionada à solicitação: A solicitação [SM Application] foi rejeitada.
Mais informações necessárias	A solicitação não contém informações suficientes. Reverte para Rascunho e a seguinte anotação de trabalho é adicionada à solicitação: A solicitação [SM Application] precisa de mais informações para aprovação posterior.
Duplicar	A solicitação não é mais necessária, porque outra solicitação já realizou o trabalho. A solicitação é movida para Cancelado e a seguinte anotação de trabalho é adicionada à solicitação: Esta é uma solicitação duplicada [SM Application].

Métodos de atribuição de agente

Dependendo das suas configurações na tela de configuração da aplicação SM, você pode atribuir agentes manualmente ou usando a atribuição automática.

Atribua agentes manualmente a solicitações ativas

Use este procedimento para atribuir agentes a solicitações ativas em aplicações de gestão de serviços (SM).


Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes módulos:

- **[Aplicação SM] > Abertos(as) – não atribuídos(as)** para obter uma lista de solicitações às quais ninguém está atribuído.
- **[Aplicação SM] > [SM Application] Solicitações** para obter uma lista de todas as solicitações em aberto, independentemente da atribuição atual.


2. Abra a solicitação que você deseja atribuir.

3. Em **Grupo de atribuição** insira o grupo que lida com este tipo de solicitação.

Se nenhum grupo estiver disponível, deixe este campo em branco. Para pesquisar o grupo de atribuição, clique no ícone de pesquisa de referência ( ao lado de **Grupo de atribuição** campo.

i Nota: Você não precisa selecionar um grupo de atribuição, mas isso limita os usuários aos quais você pode atribuir a solicitação.

4. Em **Atribuído a.** insira o agente para lidar com esta solicitação.

Para pesquisar um agente, clique no ícone de pesquisa ( ao lado de **Atribuído a.** campo.

i Nota: Se um tiver sido selecionado, os usuários nos resultados da pesquisa serão limitados aos usuários no **Grupo de atribuição**.

5. Clique em **Atualizar**.

Uma notificação por e-mail é enviada automaticamente para o agente atribuído quando as notificações por e-mail são configuradas para a instância.

Atribuição automática do agente

Quando a atribuição automática está habilitada e uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronto para o trabalho** um agente apropriado é atribuído automaticamente à tarefa e movido para **Atribuído** estado. Se a tarefa não puder ser atribuída automaticamente, um usuário com a função de expedidor deverá ajustar os valores no formulário de solicitação ou tarefa e salvar o registro.

O recurso de atribuição automática pode ser habilitado para solicitações ou tarefas, dependendo das definições de configuração da aplicação Gestão de serviços (SM):

- *. As solicitações são atribuídas por meio de atribuição automática se a opção estiver habilitada, as solicitações serão atribuídas automaticamente.*
- *. As tarefas são atribuídas por meio de atribuição automática se a opção estiver habilitada, as tarefas em uma solicitação serão atribuídas automaticamente.*

Atribuição automática de agente usando critérios baseados em classificação

Métodos baseados em classificação, como local, habilidades e fusos horários, ajudam a atribuir agentes automaticamente com base nas definições de configuração e nas propriedades opcionais. As classificações calculadas são usadas para determinar o melhor agente para executar a tarefa.

Qualquer combinação de métodos baseados em classificação pode ser habilitada na tela de configuração da aplicação.

Quando uma tarefa é criada, uma classificação para cada tipo de critério de seleção habilitado é calculada para cada agente disponível. O agente cuja classificação média é mais alta é considerado para atribuição automática. As configurações das propriedades de ponderação de atribuição automática, encontradas em **[Aplicação SM] > Administração > Propriedades** estão incluídos nos cálculos de classificação.

Esses valores ajudam a priorizar quais critérios de seleção de atribuição automática são mais importantes para sua organização. Os valores de prioridade devem ser [1, 10] e são fatorados entre 1 e 0. Ou seja, 10 é um fator de 1, 5 é um fator de 0,5 e assim por diante. Para obter um exemplo de como as propriedades de ponderação afetam as classificações do agente, consulte [Atribuição automática de agente usando vários critérios de seleção](#).

Atribuição automática de agente usando o local

Os agentes podem ser atribuídos automaticamente com base no local definido em seu registro de usuário e no local das tarefas.

A atribuição automática por local pode ser realizada em um [processamento orientado por tarefa ou solicitação](#) ambiente quando **A seleção automática de agentes considerará a localização dos agentes** a configuração está habilitada.

Quando uma tarefa é criada, os locais do agente são comparados com os seguintes intervalos para determinar uma classificação de local para cada agente.

Cálculo da classificação do local

Distância (mi.) do agente à tarefa	Classificação
0–0.1	1
0.11–0.5	0.9
0.51–5	0.7
5.1–10	0.5
10.1–20	0.4
20.1–30	0.3
30.1–40	0.2
40.1–100	0.1
>100	0

Quando uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronto para o trabalho** o agente mais próximo do local da tarefa é considerado para a tarefa. Se a aplicação estiver configurada para que somente o local seja considerado, o agente mais próximo será atribuído automaticamente à tarefa.

Se a aplicação estiver configurada para usar outros critérios de seleção, como habilidades, fuso horário ou programação, a média das classificações de todos os critérios de seleção será calculada e o agente com a classificação geral mais alta será atribuído automaticamente para a tarefa. Consulte [Atribuição automática de agente usando vários critérios de seleção](#) para obter detalhes.

Atribuição automática de agente usando habilidades

Os agentes podem ser atribuídos automaticamente com base nas habilidades de um agente e nas habilidades necessárias para executar a tarefa. Atribua habilidades a registros de usuário de um agente usando **Habilidades > Usuários**.

A atribuição automática por habilidades pode ser realizada em um [processamento orientado por tarefa ou solicitação](#) ambiente quando **A seleção automática de agentes para tarefas requer que eles tenham habilidades** a opção de configuração deve ser definida como **todos** ou **alguns** para a aplicação .

Quando uma tarefa que inclui habilidades é qualificada ou marcada como **Pronto para o trabalho** , as habilidades de cada agente são comparadas com as habilidades necessárias para executar a tarefa e uma classificação é calculada com base na opção de configuração de habilidades. Se a opção estiver definida como **alguns** , o agente com a correspondência de habilidades mais próxima é atribuído automaticamente à tarefa. Se a opção estiver definida como **todos** somente os agentes que possuem todas as habilidades necessárias são considerados. Se nenhum agente tiver todas as habilidades necessárias para executar a tarefa, nenhum será atribuído automaticamente.

A classificação de habilidades de um agente é calculada como:

`Skills_agent/skills_task`

Ocasões

- `Skills_agent` é o número de habilidades possuídas pelo agente que correspondem às habilidades necessárias para a tarefa.
- `Skills_task` é o número total de habilidades necessárias para a tarefa.

Por exemplo, se uma tarefa requer quatro habilidades e o Agente A possui três delas e o Agente B possui duas delas:

- Classificação de habilidade do Agente A é 3/4 ou 0,75
- Classificação de habilidade do Agente B é 2/4 ou 0,5

Se a aplicação estiver configurada para usar outros critérios de seleção, como local ou fuso horário, a média das classificações de todos os critérios de seleção será calculada e o agente com a classificação geral mais alta será selecionado automaticamente para a tarefa. Consulte [Atribuição automática de agente usando vários critérios de seleção](#) para obter detalhes.

Atribuição automática do agente usando fusos horários

Os agentes podem ser atribuídos automaticamente com base no fuso horário definido em seus registros de usuário e no fuso horário das tarefas.

A atribuição automática por fuso horário pode ser realizada em um [processamento orientado por tarefa ou solicitação](#) ambiente quando **A seleção automática de agentes considerará o fuso horário da tarefa** a opção de configuração deve estar habilitada para a aplicação.

Quando uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronto para o trabalho** os agentes no fuso horário mais próximo do fuso horário da tarefa são considerados para a tarefa. Se a aplicação estiver configurada para que somente o fuso horário seja considerado, um agente no mesmo fuso horário será atribuído automaticamente à tarefa.

i Nota: É importante que os fusos horários do agente e da tarefa sejam definidos corretamente.

Quando uma tarefa é criada, os agentes são classificados com base nos fusos horários da tarefa e do agente usando a seguinte fórmula:

$$1 - [\text{abs}(\text{Task_tz} - \text{Agent_tz}) \div 12]$$

Em que:

- `abs` é a função matemática para calcular o valor absoluto.
- `Task_tz` É o deslocamento entre o fuso horário da tarefa e o GMT.
- `Agent_tz` É o deslocamento entre o fuso horário do agente e o GMT.

Por exemplo, uma tarefa é criada na cidade de Nova York (GMT-4) e dois agentes estão disponíveis para executar a tarefa, um em Los Angeles (GMT-7) e um em Paris, França (GMT-1).

A classificação do agente em Los Angeles é calculada como:

$$1 - \text{abs}(\text{abs}(\text{abs}((-4) - (-7)) \div 12) \text{ ou } 0,75$$

A classificação do agente em Paris é calculada como:

$$1 - \text{abs}(\text{abs}(\text{abs}((-4) - (-1)) \div 12) \text{ ou } 0,58$$

Portanto, se a atribuição automática da tarefa for baseada somente no fuso horário, ela será atribuída ao agente de Los Angeles.

Se a aplicação estiver configurada para usar outros critérios de seleção, como habilidades ou local, as classificações de todos os critérios de seleção serão calculadas em média e o agente com a classificação geral mais alta será selecionado automaticamente para a tarefa. Consulte [Atribuição automática de agente usando vários critérios de seleção](#) para obter detalhes.

Atribuição automática de agente usando critérios baseados em tempo

Métodos baseados em tempo, como cronogramas e atribuição de prioridade, ajudam você a atribuir agentes automaticamente com base nas definições de configuração e nas propriedades opcionais. As classificações calculadas são usadas para determinar o melhor agente para executar a tarefa.

Qualquer combinação de métodos baseados em tempo pode ser habilitada na tela de configuração da aplicação.

Quando uma tarefa é criada, a programação do agente e a tarefa a ser executada são combinadas com critérios baseados em classificação para atribuir automaticamente um agente.

Atribuição automática de agente usando cronogramas

Os agentes podem ser atribuídos automaticamente com base no agente ou na programação da tarefa.

A atribuição automática por programação só pode ser realizada em um [processamento orientado por tarefas](#) e **A seleção automática de agentes considerará os cronogramas de agente ou tarefa** a opção de configuração deve estar habilitada para a aplicação. Se esta opção estiver desativada, somente [classificações do agente](#) são usados para atribuição automática.

Quando uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronto para o trabalho**, as classificações dos agentes são avaliadas e as cronogramas de agentes qualificados são comparadas com a programação da tarefa para determinar o agente com a programação de melhor correspondência.

Nota: Se a tarefa incluir entradas de tempo específicas no **Início da janela** e **Término da janela** e nenhuma programação de um agente se enquadra nessa janela de tarefa, nenhum agente é atribuído. Além disso, se o cliente quiser que uma tarefa seja realizada em um horário específico ou próximo a um horário específico, o **Início da janela** a hora deve ser definida o mais próximo possível dessa hora. Por exemplo, o **Início da janela** e **Término da janela** os campos são definidos como 1:00 pm e 8:00 pm, respectivamente. O cliente prefere que o trabalho seja iniciado às 4:00 horas. É possível que um agente seja expedido às 13:00. Definir **Início da janela** mais próximo de 4:00 pode ajudar a garantir que o trabalho seja realizado quando o cliente preferir que ele seja feito.

Se a aplicação estiver configurada para usar outros critérios de seleção, como habilidades ou fuso horário, a média das classificações de todos os critérios de seleção será calculada e o agente com a classificação geral mais alta será selecionado automaticamente para a tarefa. Consulte [Atribuição automática de agente usando vários critérios de seleção](#) para obter detalhes.

Atribuição automática de agente usando atribuição de prioridade

O recurso de atribuição de prioridade permite que você configure a atribuição automática para que os agentes possam ser atribuídos para executar tarefas ou fornecer serviços continuamente, 24x7x365. A atribuição de prioridade é acionada quando a prioridade de uma tarefa corresponde à prioridade definida na página de configuração da aplicação.

A atribuição de prioridade pode ser usada com configurações de local e habilidades. No entanto, ele também pode operar de forma independente.

Para usar a atribuição de prioridade, você deve definir as seguintes opções de configuração para a aplicação.

Opções de configuração de atribuição automática de prioridade

Campo	Descrição
Ciclo de vida do processo	Definido como orientado por tarefas (subtarefas são necessárias) .
Método de atribuição para tarefas	Definido como atribuição automática .
A seleção automática de agentes considera cronogramas de agente ou tarefa	Habilitado.
Habilitar atribuição de prioridade	Habilitado.
Selecione prioridades para atribuição	Selecione uma ou mais prioridades.

Somente tarefas da prioridade ou prioridades selecionadas acionam a atribuição automática com base na atribuição de prioridade.

Quando uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronto para o trabalho** e a prioridade da tarefa corresponder a uma prioridade selecionada para a aplicação, o agente que melhor corresponder à programação da tarefa será atribuído automaticamente. Se as opções de local e habilidades estiverem habilitadas, os agentes serão avaliados primeiro em sua proximidade física com o local da tarefa e, em seguida, em como suas habilidades correspondem às habilidades necessárias para executar a tarefa. O agente cuja localização, disponibilidade e habilidades melhor correspondem aos requisitos da tarefa é atribuído automaticamente.

Quando uma tarefa tem uma prioridade que corresponde a uma prioridade na lista de atribuição de prioridade, a Classificação de local e a Classificação de fuso horário são ignoradas, mesmo que tenham sido habilitadas.

Se a prioridade de uma tarefa corresponder a uma prioridade selecionada em **Selecione prioridades para atribuição** e nenhum agente no grupo de atribuição estiver disponível para atribuição automática, a tarefa será atribuída ao gerente do grupo, independentemente de o gerente estar disponível. É responsabilidade do gerente localizar um agente para executar a tarefa.

i Nota: Se nenhum agente estiver localizado no mesmo fuso horário da tarefa, a atribuição de prioridade falhará.

Atribuição automática de agente usando vários critérios de seleção

Em sua forma mais simples, a atribuição automática envolve identificar um conjunto de critérios de seleção e atribuir automaticamente a tarefa ao agente que atende mais aos critérios. No entanto, você pode selecionar vários conjuntos de critérios, incluindo critérios baseados em classificação e baseados em tempo.

Quando uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronto para o trabalho** as seguintes avaliações são realizadas:

1. As classificações de um agente são calculadas. **A seleção automática de agentes considerará os cronogramas de agente ou tarefa** a opção de configuração está desabilitada para a aplicação, as classificações de um agente são usadas exclusivamente para atribuição automática de um agente.

Para obter mais informações sobre como as classificações são calculadas, consulte:

- [Atribuição automática de agente usando o local](#)
- [Atribuição automática de agente usando habilidades](#)
- [Atribuição automática do agente usando fusos horários](#)

2. **A seleção automática de agentes considerará os cronogramas de agente ou tarefa** a opção de configuração está habilitada, os cronogramas dos agentes cujas classificações são aceitáveis para atribuição automática são comparados com a programação da tarefa e o agente com a melhor correspondência é atribuído automaticamente. Para obter mais informações sobre métodos baseados em tempo para atribuição automática de agentes, consulte:

- [Atribuição automática de agente usando cronogramas](#)
- [Atribuição automática de agente usando atribuição de prioridade](#)

A atribuição automática é baseada no seguinte cálculo:

$$\frac{(\text{Classificação criteria}_1 \times \text{peso criteria}_1) + (\text{classificação criteria}_2 \times \text{peso criteria}_2) + (\text{classificação criteria}_3 \times \text{peso criteria}_3)}{\text{Número de tipos de critérios usados}}$$

Em que:

- O número de tipos de critérios usados é igual a 1, 2 ou 3, dependendo das configurações de local, habilidade e fuso horário usadas.

Este exemplo calcula a atribuição automática do agente com base no local e nas habilidades. O exemplo é baseado nas seguintes suposições.

- **A seleção automática de agentes considerará a localização dos agentes** a opção de configuração está habilitada para a aplicação.
- **A seleção automática de agentes requer que eles tenham algumas das habilidades necessárias para a tarefa** a opção de configuração está habilitada para a aplicação.

- **Peso das habilidades** a propriedade está definida como 10 para a aplicação.
- **Peso do local** a propriedade está definida como 5 para a aplicação.
- Os agentes A e B estão disponíveis para executar uma tarefa, e a tarefa requer quatro habilidades específicas.
- O local do Agente A está a 5 km do local da tarefa. O Agente A possui três das quatro habilidades necessárias.
- O Agente B fica a 400 m do local. O Agente B possui duas das habilidades necessárias.

A atribuição automática para os agentes usa este cálculo:

$(\text{Classificação do local} \times \text{peso do local}) (\text{classificação de habilidades} \times \text{peso das habilidades}) / 2$

- O cálculo de atribuição automática do Agente A é: $(0,7 \times 0,5) (0,75 \times 1) / 2$: 0,55
- O cálculo de atribuição automática do Agente B é: $(0,9 \times 0,5) (0,5 \times 1) / 2$: 0,475

Neste exemplo, o Agente A é atribuído automaticamente à tarefa.

Colabore em uma solicitação

Em uma solicitação, você pode inserir comentários visíveis para o remetente, permitindo a colaboração entre vocês dois. Para colaboração com outros agentes, você pode inserir comentários que não estão visíveis para o remetente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **[Aplicação SM]** > **[SM Application] Solicitações**.
2. Abra a solicitação na qual você deseja colaborar.
3. Em **Comentários adicionais** (Visível para o cliente), insira os comentários que você deseja que a pessoa que enviou a solicitação veja.
O remetente pode ver os comentários neste campo e adicionar mais comentários conforme necessário. Atualize este campo quantas vezes forem necessárias para corresponder ao remetente.
4. Para corresponder a outros agentes, insira o conteúdo que você não deseja que o remetente veja em **Anotações de trabalho** campo.

Feche uma solicitação

Ao fechar uma solicitação, você pode adicionar detalhes dos quais deseja que o remetente conheça.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **[Aplicação SM]** > **Atribuído a mim**.
2. Clique no número da solicitação.
3. Em **Comentários adicionais** insira anotações ou comentários finais.
4. Mude **Estado** campo para o estado encerrado apropriado.
5. Clique em **Atualizar**.

Solicitações encerradas e concluídas

. **Ciclo de vida da solicitação** a opção está definida como **orientado por solicitação**, o agente atribuído pode concluir e fechar a solicitação depois que todas as tarefas da solicitação forem concluídas.

. **Encerramento concluído** o botão está visível para o agente atribuído à solicitação. O agente insere anotações de trabalho antes de clicar **Encerramento concluído**. Quando o botão é clicado, a tarefa em aberto é concluída automaticamente (se aplicável) e a solicitação faz a transição para **Concluído** estado.

i Nota: Para exibir todas as tarefas encerradas, navegue até **Todos > Serviço de campo > Todas as ordens de serviço** e insira **Encerramento concluído** em **Estado** campo.

Gestão de tarefas de solicitação

Uma solicitação contém uma ou mais tarefas. Essas tarefas permitem que os qualificadores definam atividades que devem ser feitas para concluir uma solicitação.

Os administradores podem criar várias tarefas em uma única solicitação.

Dividir uma solicitação em tarefas separadas, quando necessário, permite que os qualificadores façam o seguinte:

- Atribua diferentes aspectos de uma solicitação a diferentes membros da equipe.
- Atribua tarefas a membros da equipe que tenham conjuntos diferentes de habilidades ou estejam em locais diferentes.
- Programe tarefas para que elas sejam feitas uma após a outra ou ao mesmo tempo por diferentes membros da equipe.
- Programe tarefas adicionais, se necessário, para concluir a solicitação.

i Nota: Se a opção de configuração Ciclo de vida da solicitação é orientada por solicitação ativada, você poderá adicionar tarefas manualmente conforme necessário. Se você tiver o ciclo de vida da solicitação acionado por tarefa ativado, uma tarefa inicial será criada automaticamente quando o registro de solicitação for criado.

Visão geral da configuração

Como opção, defina uma ou mais configurações adicionais de gestão de tarefas de solicitação:

- [Janelas de tarefas](#)

Defina uma janela de tarefa para definir o período de tempo para executar a tarefa especificando as datas de início e término.

- [Crie um modelo de tarefa para solicitações de tarefa comuns](#)

Crie modelos de tarefa para gerenciar com eficiência tarefas repetidas com frequência em vários trabalhos. Ao reutilizar esses modelos em vários modelos de solicitação, você economiza tempo e garante consistência. Os modelos de tarefa também podem ser usados em solicitações de ordem de serviço para incluir automaticamente informações comuns, simplificando o processo e minimizando erros.

- [Clonar uma tarefa de solicitação](#)

Clone uma tarefa existente para economizar tempo e garantir consistência, permitindo que os administradores repliquem tarefas rapidamente, reduzindo erros e permitindo uma personalização fácil.

Tópicos relacionados

[Mude o local de uma solicitação](#)

[Solicitar aprovações](#)

[Colabore em uma solicitação](#)

[Feche uma solicitação](#)

Criar tarefas de solicitação

As tarefas são criadas para oferecer suporte a solicitações.

Antes de Iniciar

Função necessária: [SM application]_admin ou [SM application]_qualifier

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **[Aplicação SM]** > **Solicitações** > **[SM Application] Solicitações**.
2. Abra a solicitação para a qual você deseja criar tarefas.
3. Clique em **Adicionar tarefa** link relacionado.
A tela Tarefa da aplicação SM é aberta.
4. No formulário, preencha os campos.

i Nota: Nem todos os campos são exibidos para todas as aplicações SM.

Campos de tarefa de solicitação

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para a tarefa.
Primário	Solicitação à qual esta tarefa está associada.
Clonado de	Número do registro da tarefa da qual esta tarefa foi clonada, se houver.
Local	Área geográfica onde o trabalho deve ser feito. O local é crítico para determinar o membro da equipe atribuído à tarefa.
Modelo	Modelo para criar esta solicitação (opcional). Clique no ícone de pesquisa e selecione um modelo. A descrição do modelo selecionado preenche Descrição campo.
Habilidades	Habilidades necessárias para executar a tarefa. Este campo é preenchido automaticamente com base na seleção em IC afetado campo na solicitação associada. Se você mudar o IC afetado na solicitação, o sistema adicionará todas as habilidades necessárias pelo novo IC às habilidades já listadas aqui.
Estado	Estado atual da tarefa, como Aceito ou Encerrado concluído . ServiceNow avança o estado automaticamente conforme os usuários concluem o trabalho para cada estado subsequente.
Grupo de atribuição	Grupo do qual um membro individual da equipe jurídica é selecionado para concluir a tarefa. A lista de pesquisa mostra somente os grupos de atribuição associados ao selecionado

Campo	Descrição
	Local . . Grupo de atribuição o campo está vazio, o sistema pesquisa . grupo que cobre o território que inclui o local da tarefa.
Atribuição a	Membros individuais da equipe que devem concluir a tarefa, selecionados em Grupo de atribuição . Se você definiu habilidades e as atribuiu a membros da equipe, o Atribuído a a lista de pesquisa de campo mostra somente os membros da equipe no grupo de atribuição que têm todos os Habilidades obrigatório. Se nenhuma correspondência exata de habilidades for encontrada, a lista de pesquisa mostrará todos os membros do grupo de atribuição. i Nota: Se os fluxos de estado estiverem desabilitados, este campo não será obrigatório.
Descrição resumida	Breve explicação da tarefa.
Descrição	Descrição técnica exata da unidade de trabalho a ser realizada. Os qualificadores devem fornecer o máximo de detalhes possível sobre o problema para evitar comunicação extra com o solicitante em fases posteriores da solicitação.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa à medida que ela progride em cada estado. As anotações de trabalho não estão visíveis para os clientes.

i Nota: O fluxo de trabalho aparece na parte superior do formulário, com os estados Concluído mostrados em verde.

Solicitar estados da tarefa

Como as solicitações, as tarefas de solicitação associadas seguem um ciclo de vida específico e se movem por uma série de estados, que são exibidos no **Estado** campo no registro da tarefa.

Os estados da tarefa de solicitação exibidos dependem da aplicação SM, conforme indicado na tabela.

i Nota: O **Estado** o campo no registro da tarefa de solicitação é sempre somente leitura.

estados da tarefa de solicitação da Gestão de serviços

Estado	Descrição
Rascunho	O qualificador não terminou de descrever o trabalho.
Pendente	A tarefa de solicitação está pronta para ser atribuída. Dependendo da aplicação SM, este rótulo de estado pode ser expandido, por exemplo, Expedição pendente ou Mudança pendente . O estado da solicitação primária pode mudar para Qualificado , por exemplo, se todas as tarefas associadas estiverem em Expedição pendente ou um estado posterior.
Atribuída	A tarefa de solicitação está com aceitação pendente do agente atribuído.
Aceitas	O agente aceita a tarefa de solicitação e está pronto para ser concluído.

estados da tarefa de solicitação da Gestão de serviços

Estado	Descrição
Trabalho em andamento	O trabalho na tarefa de solicitação foi iniciado. O estado da solicitação primária muda para Trabalho em andamento se nenhuma tarefa associada estiver em Rascunho estado.
Encerradas concluídas	A tarefa de solicitação foi concluída de acordo com a especificação.
Encerradas incompletas	A tarefa de solicitação não pôde ser concluída conforme especificado.
Cancelado	A tarefa de solicitação foi cancelada.

. **Estado** os diferentes estados de tarefa de solicitação também são mostrados visualmente na parte superior de cada registro de tarefa com o formatador de fluxo do processo.

i Nota: . **Os fluxos de estado estão habilitados** na tela de configuração não está selecionada, o formatador de fluxo do processo é removido.

Janelas de tarefas

Uma janela de tarefa é o período, delimitado pelas horas de início e término, em que uma tarefa é realizada.

As janelas de tarefas podem ser flexíveis ou fixas , e são usados pelos recursos de otimização de rotas e expedição automática ao determinar a programação diária dos membros da equipe. Uma janela flexível tem horas de início e término que a aplicação tenta respeitar ao enviar ou rotear uma tarefa automaticamente. Se necessário, o sistema pode reprogramar uma janela de tarefas flexível, para que ela se encaixe na programação de um membro da equipe. Uma janela de tarefa fixa não pode ser reprogramada. Se o roteador automático que otimiza rotas de tarefa ou o expedidor automático não puder programar a tarefa para o período de tempo de janela fixo, essa tarefa não será programada. O intervalo de tempo configurado para uma janela não pode ser inferior ao tempo necessário para executar a tarefa.

Para obter mais informações sobre como criar tarefas de ordem de serviço, consulte .

Para obter mais informações sobre as datas de início e término da tarefa de ordem de serviço, consulte .

Crie um modelo de tarefa para solicitações de tarefa comuns

Se você tiver tarefas que são frequentemente repetidas em vários trabalhos, poderá criar e reutilizar um modelo de tarefa em vários modelos de solicitação. Você também pode usá-lo em uma solicitação de ordem de serviço para extrair informações comuns e repetíveis em uma solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: `wm_admin`

Crie um modelo de solicitação e um modelo de tarefa associado que contenha as informações que você deseja reutilizar.

i Nota: Os modelos de check-list são uma maneira de preencher uma check-list de tarefas a serem concluídas. Os modelos de check-list são criados em uma solicitação de ordem de serviço ou em uma tarefa de ordem de serviço. Depois de serem criados, eles podem ser salvos como um modelo e reutilizados.

Ao criar modelos de solicitação subsequentes, você pode selecionar o modelo de tarefa no **Modelo de tarefa** e salve o arquivo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma ordem de serviço descreve toda a solicitação ou processo. Uma tarefa de ordem de serviço são as etapas detalhadas da ordem de serviço primária. Cada ordem de serviço precisa de pelo menos uma tarefa de ordem de serviço para ser atribuída a um agente específico para concluir essa etapa. Cada tarefa de ordem de serviço deve ter uma ordem de serviço primária para rastrear a solicitação.

Às vezes, as ordens de serviço são abertas com a mesma finalidade e essas ordens de serviço devem ter fluxos e tarefas de ordem de serviço semelhantes. Um modelo de ordem de serviço pode ser usado para preencher alguns campos na ordem de serviço e criar tarefas de ordem de serviço.

A diferença entre um modelo de ordem de serviço e um modelo de tarefa é que você não pode criar um modelo de tarefa sozinho, ele deve fazer parte do modelo de ordem de serviço. Criar um modelo de tarefa é uma etapa de criação de um modelo de ordem de serviço, já que você pode definir tarefas e modelos de tarefa para uma ordem de serviço ou modelo de ordem de serviço.

Com tarefas de solicitação, as tarefas de ordem de serviço não são necessárias, embora possam ser usadas. A gestão de tarefas de solicitação permite dividir uma solicitação em várias tarefas. Criar um modelo de tarefa para tarefas de solicitação comuns descreve a capacidade de usar os modelos de tarefa de ordem de serviço para aplicá-los a solicitações comuns ou repetidas que você possa ter.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Serviços de Campo > Catálogo e conhecimentos > Modelos de ordem de serviço**.
2. Selecione **Novo** e insira as seguintes informações.

Formulário Modelo de ordem de serviço

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para o modelo de ordem de serviço.
Descrição resumida	Descrição resumida do modelo.
Descrição	Uma descrição detalhada do modelo.
Modelo de check-list	Um modelo de check-list salvo no formulário Solicitação de ordem de serviço.

3. Selecione **Adicionar tarefa**.
4. Selecione **Copiar modelo de tarefa** para usar um modelo criado anteriormente ou insira as seguintes informações.

Formulário Modelo de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa que está sendo solicitada.
Nome	Nome descritivo da tarefa.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição detalhada da mudança.
Partes e quantidades	Quais peças e quantas são necessárias para concluir a tarefa.
Grupo de expedição	O grupo de expedição ao qual a tarefa será atribuída.
Depende de	Indica se a tarefa depende de outra tarefa. Por exemplo, se você tiver duas tarefas, poderá tornar a tarefa 2 dependente da conclusão da tarefa 1 antes que a tarefa 2 possa ser iniciada.
Modelo de check-list	Um modelo de check-list salvo no formulário Solicitação de ordem de serviço.
Tipo de trabalho	O tipo de trabalho que está sendo realizado durante a tarefa.

5. Selecione **Enviar**.

Clonar uma tarefa de solicitação

As tarefas existentes podem ser clonadas para criar tarefas com os mesmos campos preenchidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, ITIL, criador ou administrador de catálogo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No processo de clonagem, as seguintes informações são copiadas da tarefa de origem:

- Referência de solicitação primária
- Descrição resumida
- Descrição
- Grupo de atribuição
- Local
- Habilidades necessárias

Procedimento

Abra a tarefa de solicitação e selecione **Clonar tarefa** em **Links relacionados**.

A aplicação cria uma tarefa em **Rascunho** estado. . **Anotações de trabalho** o campo contém o número da tarefa original e o texto informando que a tarefa é um clone.

Gestão de solicitações Soluções para Análise da plataforma e relatórios

As Soluções para Análise da plataforma e relatórios contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Análise da plataforma uso de visualizações de dados Performance Analytics *indicador* dados para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios

e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções para Análise da plataforma e relatórios, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Soluções para Análise da plataforma e relatórios Estão disponíveis para Solicitações e Gestão de itens solicitados. Para habilitar uma solução para Gestão de solicitações um administrador pode navegar até **Performance Analytics > Configuração assistida**. Clique em **Introdução** e role até a seção de Gestão de solicitações. Selecione as Solicitações ou a Configuração assistida de Itens solicitados. Ambas as configurações guiadas podem ser seguidas, em qualquer ordem. A configuração assistida orienta você pelo processo de instalação e configuração.

Painéis inativos

Alguns painéis neste pacote de conteúdo ficam inativos quando instalados. Conclua a configuração e execute *trabalhos de coleta de dados* antes de ativar esses painéis. Você pode ativar os painéis em Propriedades do painel, acessíveis a partir do menu de contexto. Você deve atribuir um proprietário ao painel para ativá-lo.


Tópicos relacionados

[Ative sua assinatura do Performance Analytics](#) 

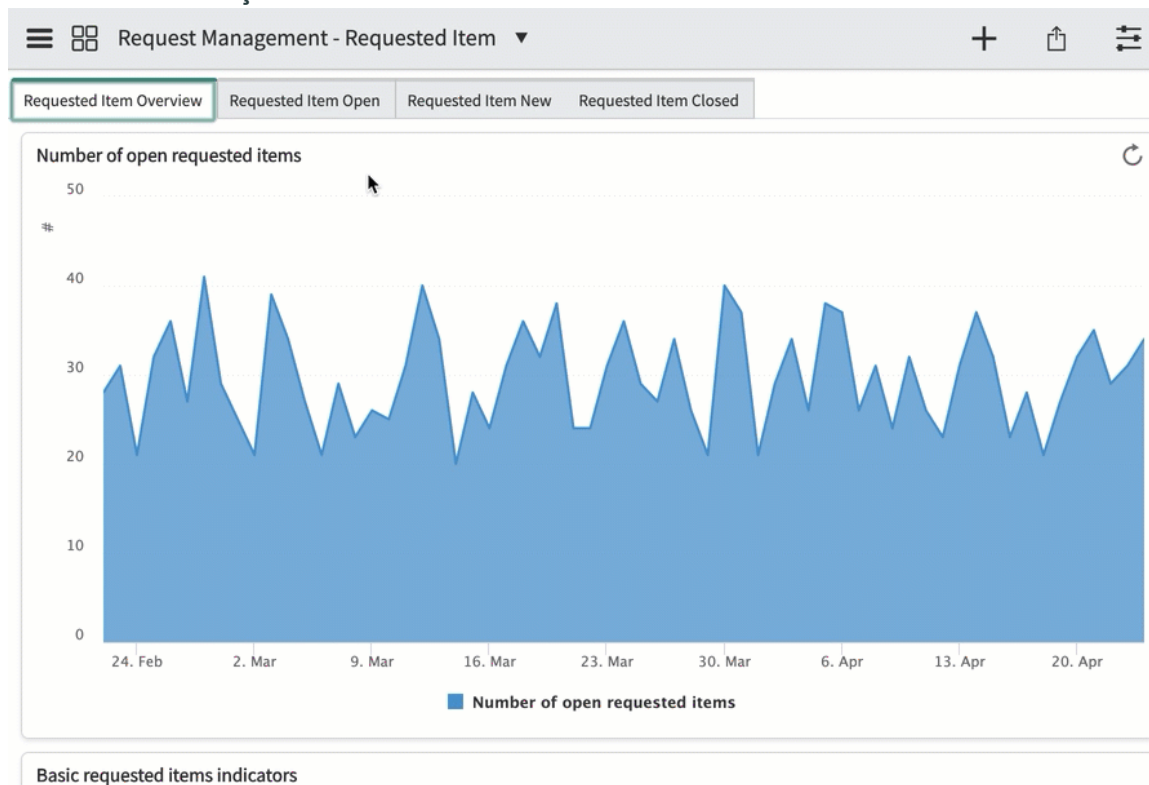
Gestão de solicitações - Painel de item solicitado

Rastreie o andamento de ordens de compra, ordens de transferência e atribuições de software.

Importante:

A partir de Xanadu versão, o. Gestão de solicitações Soluções para Análise da plataforma e relatórios os painéis estão descontinuados. Os usuários podem usar [Painel de solicitações](#)  para exibir as visualizações de dados acionáveis que ajudam a melhorar os processos e as práticas de negócios.

Gestão de solicitações - Painel de item solicitado



Tradução automática

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de solicitações que precisa rastrear a taxa de andamento das solicitações de item	sn_request_read, sn_request_write Para ver o widget "Indicadores básicos de itens solicitados", a função pa_viewer é necessária

Indicadores

Os indicadores são exibidos em Performance Analytics widgets.

Número de itens solicitados em aberto

Registros na tabela Item solicitado [sc_req_item] abertos em ou antes de hoje e não encerrados.

Número de novos itens solicitados

Registros na tabela Item solicitado [sc_req_item] abertos hoje e não encerrados.

Número de itens solicitados encerrados

Registros na tabela Item solicitado [sc_req_item] encerrados hoje.

Idade média do item solicitado em aberto

O resultado em dias da fórmula $[[\text{Soma da idade do item solicitado em aberto}]] / [[\text{Número de itens solicitados em aberto}]] / 24$

Tempo médio de encerramento dos itens solicitados

O resultado em dias da fórmula $[[\text{Soma da duração dos itens solicitados encerrados}]] / [[\text{Número de itens solicitados encerrados}]] / 24$

Crescimento do backlog de Itens solicitados

O resultado da fórmula $[[\text{Número de novos itens solicitados}]] - [[\text{Número de itens solicitados encerrados}]]$

Indicadores que não aparecem nos widgets do painel, mas usados em fórmulas:

Soma da idade dos itens solicitados em aberto

A soma agregada do script RequestedItem.Age.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente e o primeiro de um registro de solicitação de item em aberto.

Soma da duração de itens solicitados encerrados

A soma agregada do script RequestedItem.CloseTime.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora quando uma solicitação de item é aberta e o carimbo de data/hora de quando ela é fechada.

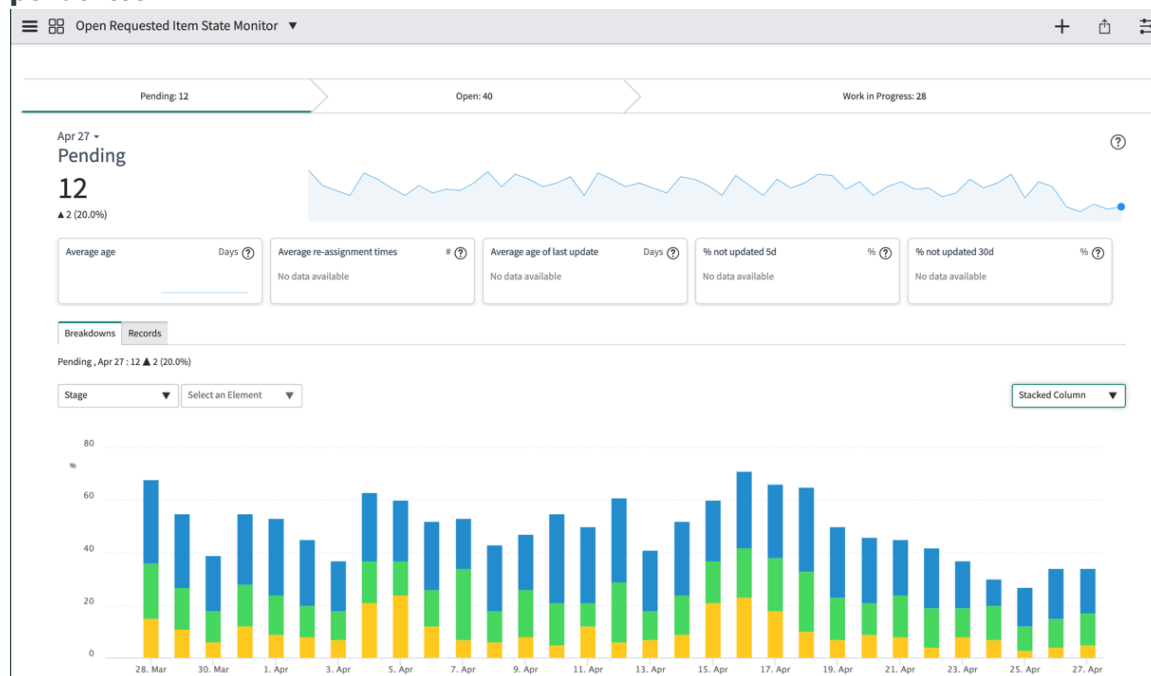
Detalhamentos

- Idade
- Grupo de Atribuição
- Prioridade
- Fase
- Estado

Painel Monitor de estado do item solicitado

Use este painel quando quiser se aprofundar em Solicitações em aberto para itens divididos por estado: Pendente, Trabalho em andamento ou Todas as solicitações em aberto.

Monitor de estado do item solicitado em aberto com foco em solicitações pendentes



Indicadores

Número de itens solicitados em aberto

Registros na tabela Item solicitado [sc_req_item] abertos em ou antes de hoje e não encerrados.

Número de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos 30 dias

Como número de itens solicitados em aberto, mas o valor Atualizado está vazio ou de mais de 30 dias atrás.

Número de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos 5 dias

Como número de itens solicitados em aberto, mas o valor Atualizado está vazio ou de mais de cinco dias atrás.

Percentual de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos 30 dias.

Resultado da fórmula $[[\text{Número de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos 30 dias}]] / [[\text{Número de itens solicitados em aberto}]] * 100$

Percentual de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos cinco dias

Resultado da fórmula $[[\text{Número de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos 5 dias}]] / [[\text{Número de itens solicitados em aberto}]] * 100$

Idade média de itens solicitados atualizados desde que foram abertos

Resultado da fórmula $[[\text{Soma da idade de item solicitado atualizado desde a abertura}]] / [[\text{Número de itens solicitados em aberto}]] / 24$

Idade média do item solicitado em aberto

O resultado em dias da fórmula $[[\text{Soma da idade do item solicitado em aberto}]] / [[\text{Número de itens solicitados em aberto}]] / 24$

Média de reatribuições de itens solicitados em aberto

Resultado da fórmula $[[\text{Soma da reatribuição do item solicitado em aberto}]] / [[\text{Número de itens solicitados em aberto}]] / 24$

Indicadores que não aparecem nos widgets do painel, mas usados em fórmulas:

Soma da idade dos itens solicitados em aberto

A soma agregada do script RequestedItem.Age.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente e o primeiro de um registro de solicitação de item em aberto.

Soma de reatribuição de incidentes solicitados em aberto

A soma agregada das contagens de reatribuições para itens solicitados em aberto

Soma da idade de itens solicitados atualizados desde que foram abertos

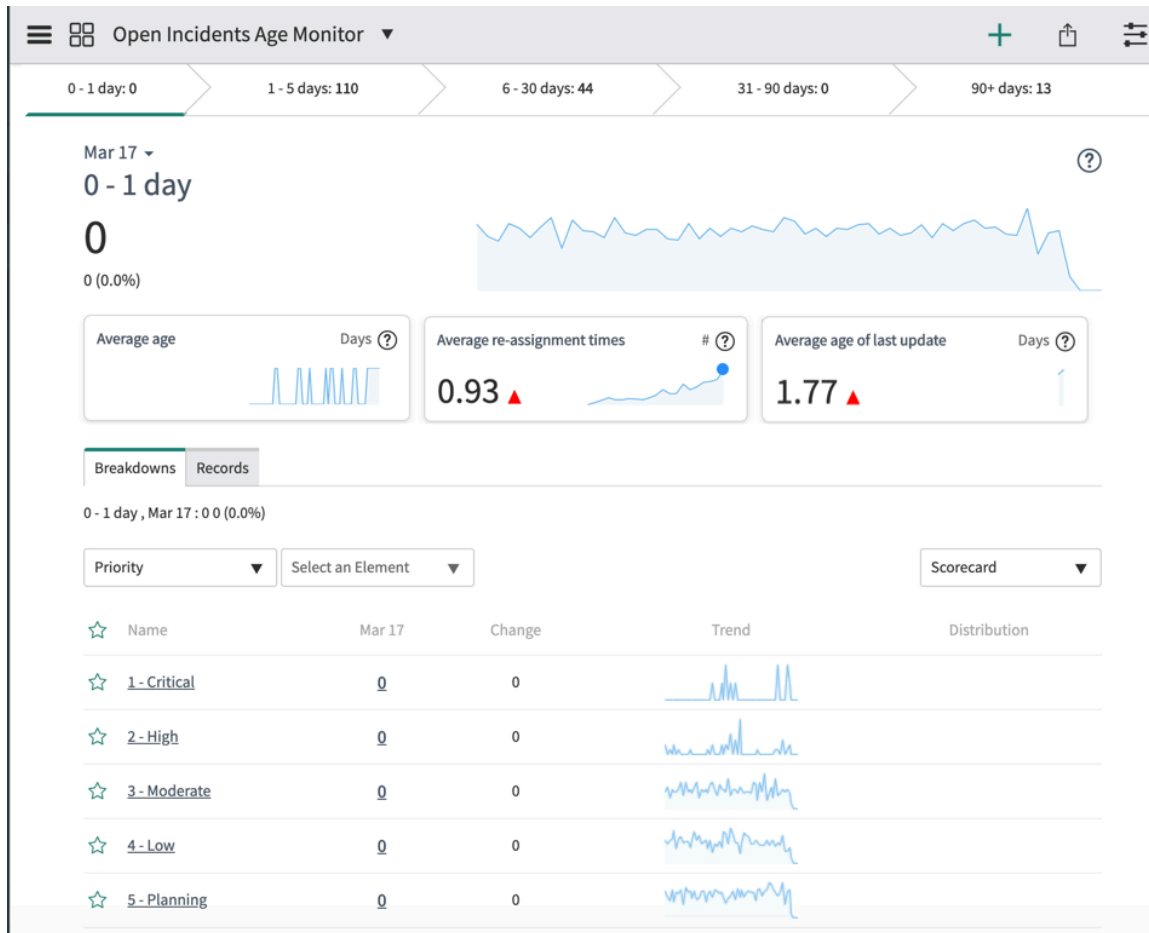
A soma agregada dos resultados do script RequestedItem.AtualizadoDesde.Horas. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente de uma solicitação em aberto e o último carimbo de data/hora de uma atualização dessa solicitação.

Detalhamentos

- Idade
- Grupo de Atribuição
- Fase
- Estado

Painel Monitor de idade do item solicitado

Use este painel quando quiser se aprofundar em solicitações em aberto para itens divididos por idade.



Indicadores

Número de itens solicitados em aberto

Registros na tabela Item solicitado [sc_req_item] abertos em ou antes de hoje e não encerrados.

Idade média de itens solicitados atualizados desde que foram abertos

Resultado da fórmula $[[\text{Soma da idade de item solicitado atualizado desde a abertura}]] / [[\text{Número de itens solicitados em aberto}]] / 24$

Idade média do item solicitado em aberto

O resultado em dias da fórmula $[[\text{Soma da idade do item solicitado em aberto}]] / [[\text{Número de itens solicitados em aberto}]] / 24$

Média de reatribuições de itens solicitados em aberto

Resultado da fórmula $[[\text{Soma da reatribuição do item solicitado em aberto}]] / [[\text{Número de itens solicitados em aberto}]] / 24$

Indicadores que não aparecem nos widgets do painel, mas usados em fórmulas:

Soma da idade dos itens solicitados em aberto

A soma agregada do script RequestedItem.Age.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente e o primeiro de um registro de solicitação de item em aberto.

Soma de reatribuição de incidentes solicitados em aberto

A soma agregada das contagens de reatribuições para itens solicitados em aberto

Soma da idade de itens solicitados atualizados desde que foram abertos

A soma agregada dos resultados do script RequestedItem.AtualizadoDesde.Horas. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente de uma solicitação em aberto e o último carimbo de data/hora de uma atualização dessa solicitação.

Detalhamentos

- Idade
- Grupo de Atribuição
- Fase
- Estado

Painel Relatórios de item solicitado em aberto

Para exibir o estado atual das solicitações de item em aberto, consulte Relatórios de item solicitado em aberto.

Number	Short description	Priority	State	Assignment group	Assigned to
RITM0010004	CISCO Jabber	4 - Low	Pending	Technical Services Support	Beth Anglin
RITM0010003	Access	2 - High	Work in Progress	IT Securities	(empty)
RITM0010002	Packaging and Shipping	3 - Moderate	Work in Progress	Sales Systems Support	Bud Richman
RITM0000001	Apple iPad 3	4 - Low	Open	Sales Systems Support	Bud Richman

Assignment Group: All

Requested Item Priority: All

Requested Item State:
 All
 Pending
 Open
 Work in Progress
 Closed Complete
 Closed Incomplete

Requested Item Open: All

Tradução automática

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Itens solicitados em aberto - Lista	Lista	Lista de todas as solicitações de itens que não foram encerrados
Itens solicitados em aberto - Tabela dinâmica	Pivô	Tabela que permite explorar o número de solicitações de item em aberto por qualquer combinação de estado, grupo de atribuição e prioridade, para qualquer bucket de idade ou para todas as idades.
Itens solicitados em aberto - Mapa térmico	Mapa térmico	Mapa térmico que permite explorar o número de solicitações de

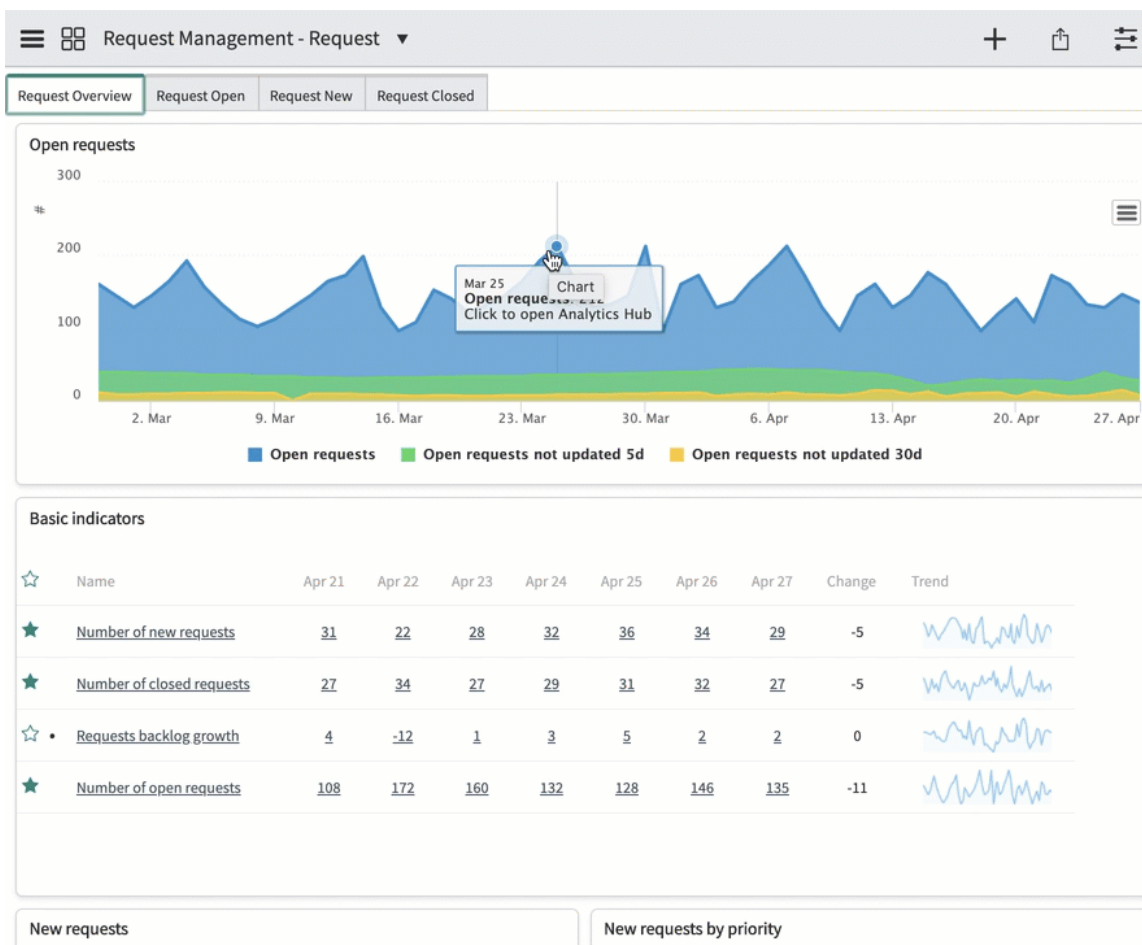
Título	Tipo	Descrição
		item em aberto por qualquer combinação de estado, grupo de atribuição e prioridade, para qualquer bucket de idade ou para todas as idades.

Gestão de solicitações - Painel de solicitações

Rastreie o andamento de novas solicitações durante o tempo em que elas são trabalhadas até que sejam encerradas.

i Importante:

A partir de Xanadu versão, o. Gestão de solicitações Soluções para Análise da plataforma e relatórios os painéis estão descontinuados. Os usuários podem usar [Painel de solicitações](#) para exibir as visualizações de dados acionáveis que ajudam a melhorar os processos e as práticas de negócios.



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de solicitações que precisa rastrear a taxa de andamento de todas as solicitações	sn_request_read, sn_request_write

Tradução automática

Usuário final e objetivo	Função necessária
	Para ver o widget "Indicadores básicos", a função pa_viewer é necessária

Indicadores

Número de solicitações em aberto

Registros na tabela Solicitação [sc_req_item] abertos em ou antes de hoje e não encerrados.

Número de novas solicitações

Registros na tabela Solicitação [sc_req_item] foram abertos hoje e não encerrados.

Número de solicitações encerradas

Registros na tabela Solicitação [sc_req_item] encerrados hoje.

Número de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos cinco dias

Como número de solicitações em aberto, mas o valor Atualizado está vazio ou de mais de cinco dias atrás.

Número de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos 30 dias

Como número de solicitações em aberto, mas o valor Atualizado está vazio ou de mais de 30 dias atrás.

Idade média das solicitações em aberto

O resultado em dias da fórmula $[[\text{Soma da idade da solicitação em aberto}]] / [[\text{Número de solicitações em aberto}]] / 24$

Tempo médio de encerramento das solicitações

O resultado em dias da fórmula $[[\text{Soma da duração das solicitações encerradas}]] / [[\text{Número de solicitações encerradas}]] / 24$

Crescimento do backlog de solicitações

O resultado da fórmula $[[\text{Número de novas solicitações}]] - [[\text{Número de solicitações encerradas}]]$

Indicadores que não aparecem nos widgets do painel, mas usados em fórmulas:

Soma da idade das solicitações em aberto

A soma agregada do script Request.Age.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente e o primeiro de um registro de solicitação de item em aberto.

Soma da duração de solicitações encerradas

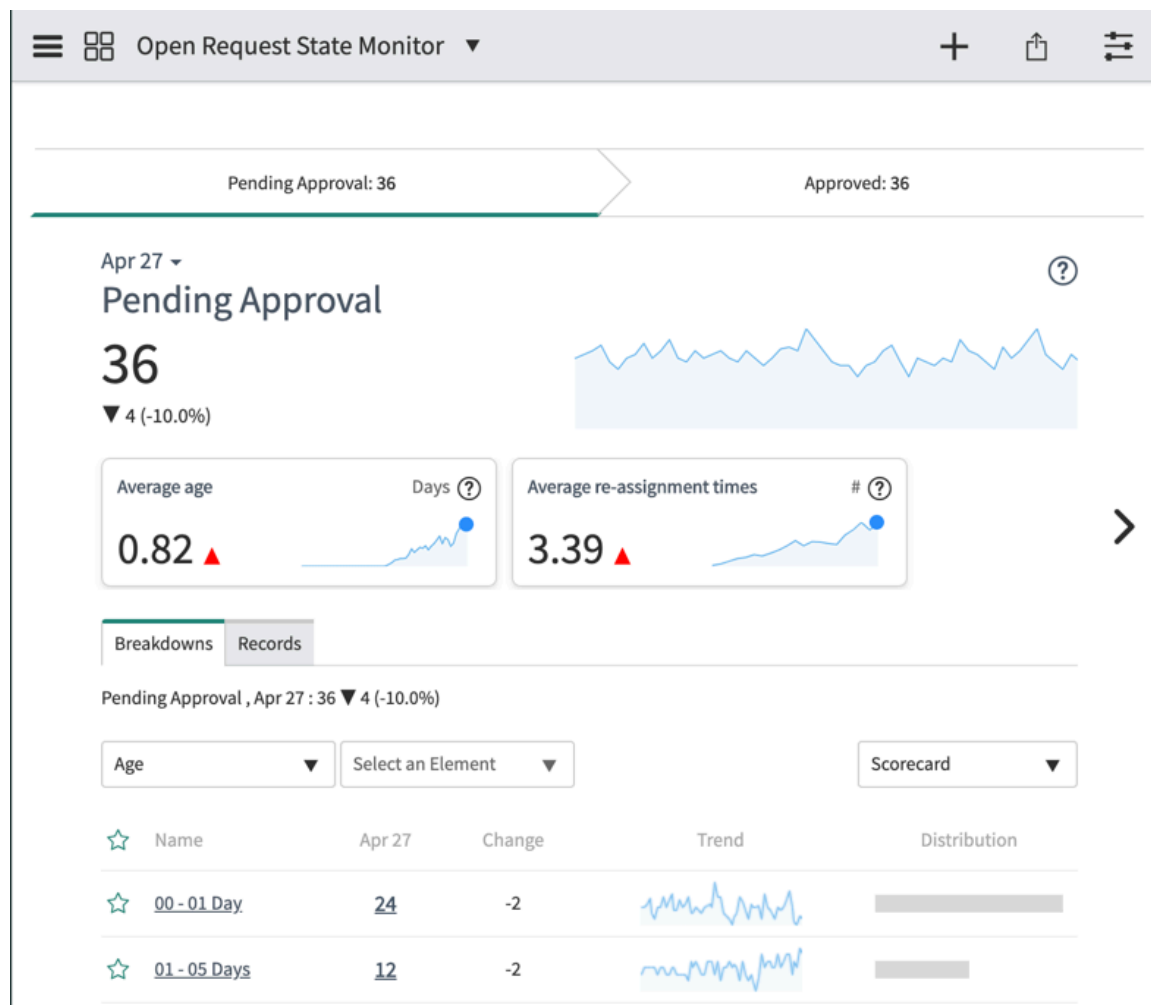
A soma agregada do script Request.CloseTime.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora quando uma solicitação de item é aberta e o carimbo de data/hora de quando ela é fechada.

Detalhamentos

- Idade
- Grupo de Atribuição
- Tipo de Contato
- Prioridade
- Estado

Painel Monitor de estado de solicitações em aberto

Use este painel quando quiser se aprofundar em Solicitações em aberto divididas por estado: Aprovação pendente ou Aprovado.



Tradução automática

Indicadores

Número de solicitações em aberto

Registros na tabela Solicitação [sc_req_item] abertos em ou antes de hoje e não encerrados.

Número de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos 30 dias

Como número de solicitações em aberto, mas o valor Atualizado está vazio ou de mais de 30 dias atrás.

Número de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos 5 dias

Como número de solicitações em aberto, mas o valor Atualizado está vazio ou de mais de cinco dias atrás.

Percentual de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos 30 dias

Resultado da fórmula $\left[\frac{\text{Número de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos 30 dias}}{\text{Número de solicitações em aberto}} \right] * 100$

Percentual de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos cinco dias

Resultado da fórmula $\left[\frac{\text{Número de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos 5 dias}}{\text{Número de solicitações em aberto}} \right] * 100$

Idade média de solicitações atualizadas desde que foram abertas

Resultado da fórmula $\frac{[[\text{Soma da idade da solicitação atualizada desde a abertura}]]}{[[\text{Número de solicitações em aberto}]]} / 24$

Idade média das solicitações em aberto

O resultado em dias da fórmula $\frac{[[\text{Soma da idade da solicitação em aberto}]]}{[[\text{Número de solicitações em aberto}]]} / 24$

Média de reatribuições de solicitações em aberto

Resultado da fórmula $\frac{[[\text{Soma da reatribuição da solicitação em aberto}]]}{[[\text{Número de solicitações em aberto}]]} / 24$

Indicadores que não aparecem nos widgets do painel, mas usados em fórmulas:

Soma da idade das solicitações em aberto

A soma agregada do script Requests.Age.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente e o primeiro de um registro de solicitação de item em aberto.

Soma das reatribuições de solicitações em aberto

A soma agregada das contagens de reatribuições para solicitações em aberto

Soma da idade das solicitações atualizadas desde que foram abertas

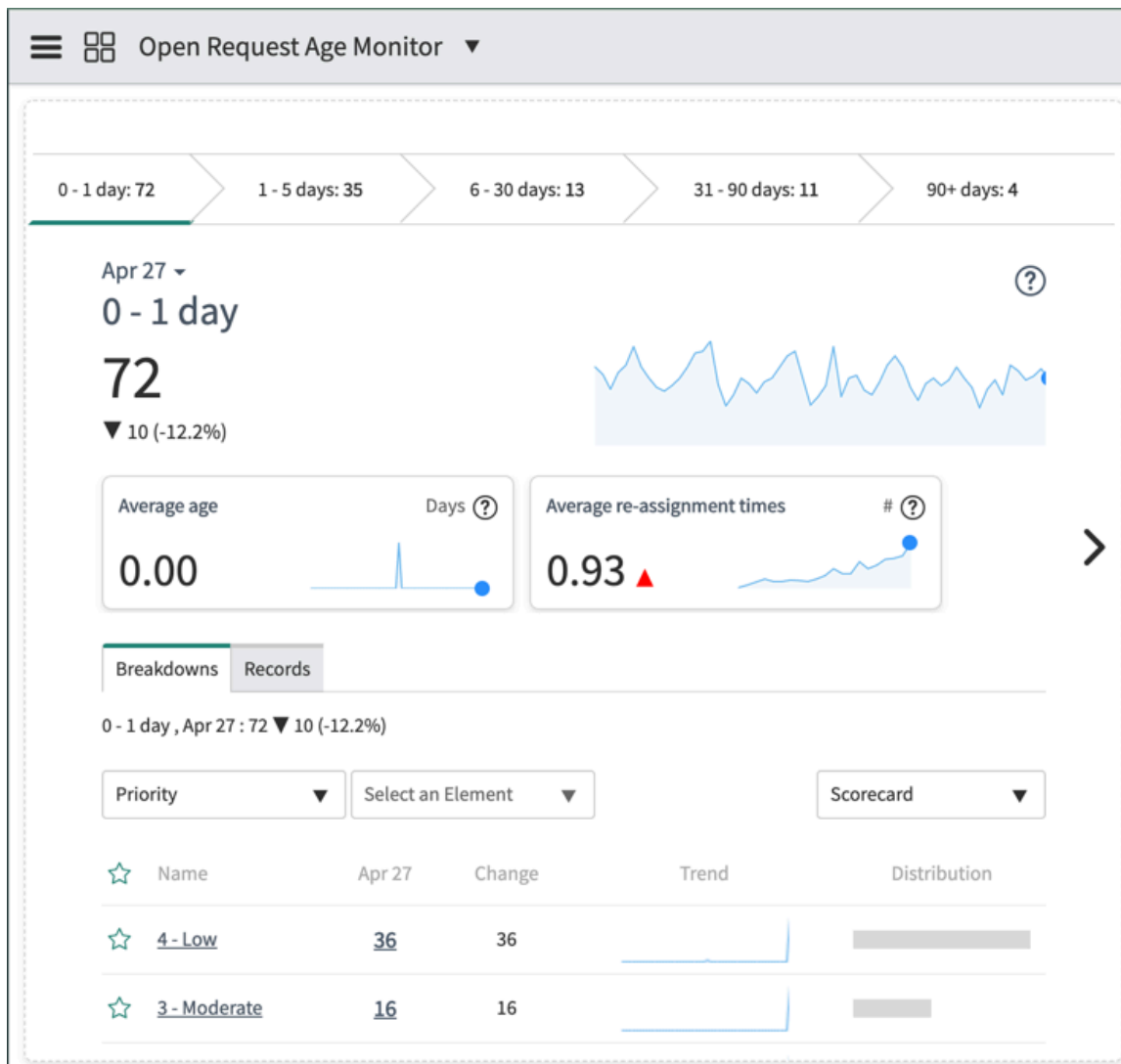
A soma agregada dos resultados do script Requests.UpdatedDesde.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente de uma solicitação em aberto e o último carimbo de data/hora de uma atualização dessa solicitação.

Detalhamentos

- Idade
- Grupo de Atribuição
- Prioridade
- Estado

Painel Monitor de idade de solicitações em aberto

Use este painel quando quiser se aprofundar em solicitações em aberto divididas por idade.



Tradução automática

Indicadores

Número de solicitações em aberto

Registros na tabela Solicitação [sc_req_item] abertos em ou antes de hoje e não encerrados.

Idade média de solicitações atualizadas desde que foram abertas

Resultado da fórmula $\frac{[[\text{Soma da idade da solicitação atualizada desde a abertura}]]}{[[\text{Número de solicitações em aberto}]]} / 24$

Idade média da solicitação em aberto

O resultado em dias da fórmula $\frac{[[\text{Soma da idade da solicitação em aberto}]]}{[[\text{Número de solicitações em aberto}]]} / 24$

Média de reatribuições de solicitações em aberto

Resultado da fórmula $\frac{[[\text{Soma da reatribuição da solicitação em aberto}]]}{[[\text{Número de solicitações em aberto}]]} / 24$

Indicadores que não aparecem nos widgets do painel, mas usados em fórmulas:

Soma da idade da solicitação em aberto

A soma agregada do script Requests.Age.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente e o primeiro de um registro de solicitação de item em aberto.

Soma da reatribuição da solicitação em aberto

A soma agregada das contagens de reatribuições para solicitações em aberto

Soma da idade da solicitação atualizada desde a abertura

A soma agregada dos resultados do script `Requests.UpdatedDesde.Hours`. Este script calcula a diferença entre a última atualização de uma solicitação em aberto (`sys_updated_on`) e o último segundo de ontem (`score_end`) e retorna um valor negativo se `sys_updated_on` estiver após `score_end`

Detalhamentos

- Idade
- Grupo de Atribuição
- Prioridade
- Estado

Painel Solicitar relatórios

Para exibir o estado atual das solicitações em aberto, consulte Relatórios de solicitação em aberto.

Number	Short description	Priority	State	Assignment group	Assigned to
REQ0010019		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010018		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010017		1 - Critical	Open	(empty)	(empty)
REQ0010016		2 - High	Open	(empty)	(empty)
REQ0010015		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010014		2 - High	Open	(empty)	(empty)
REQ0010013		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010012		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010011		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010010		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010009		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)

Tradução automática

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Solicitações em aberto - Lista	Lista	Lista de todas as solicitações que não foram encerradas
Solicitações em aberto - Tabela dinâmica	Pivô	Tabela que permite explorar o número de solicitações em aberto por qualquer combinação de estado, grupo de atribuição e

Título	Tipo	Descrição
		prioridade, para qualquer bucket de idade ou para todas as idades.
Solicitações em aberto - Mapa térmico	Mapa térmico 	Mapa térmico que permite explorar o número de solicitações em aberto por qualquer combinação de estado, grupo de atribuição e prioridade, para qualquer bucket de idade ou para todas as idades.