Xanadu Gestão de pedidos

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Gestão de vendas e pedidos **4**

Explorando Gestão de vendas e pedidos 4

Gestão de catálogo de produtos 6

Pricing Management 8

Configurador de produtos 13

Gestão de leads 14

Gestão de oportunidades 15

Gestão de orçamentos 17

Gestão de acordos de vendas 21

Gestão de pedidos 22

Configuração de Gestão de vendas e pedidos aplicações 59

Instalar e configurar Gestão de leads 60

Instalar e configurar Gestão de oportunidades 62

Instalar e configurar Gestão de orçamentos 66

Como configurar o Gestão de acordos de vendas 69

Instalar e configurar Gestão de pedidos 71
[store-future: BEGIN review]
[End]

Configuração de catálogos e ofertas de produtos 146

Como configurar o preço do produto 179

Configurar o configurador de produtos 204

Atribuir funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações 208

Usando Gestão de vendas e pedidos aplicações 213

Como usar o Gestão de leads 214

Como usar o Gestão de oportunidades 224

Como usar o Gestão de orçamentos 234

Como usar o Gestão de acordos de vendas 247

Usando a Gestão de pedidos 248

Estendendo Gestão de pedidos com aplicações [] da ServiceNow e integrações 403

Gestão de pedidos para provedores com a Central de controle de serviços 404

Gestão de pedidos integração com Gestão de serviços de campo 419

Gestão de pedidos integração com Gestão estratégica de portfólios 422

Referência do Gestão de vendas e pedidos 443
[store-future: BEGIN review]

Gestão de vendas e pedidos modelos de dados 443
[store-future: BEGIN review]
[End]

Referência do Gestão de pedidos 446
[store-future: BEGIN review]
[End]

[End]

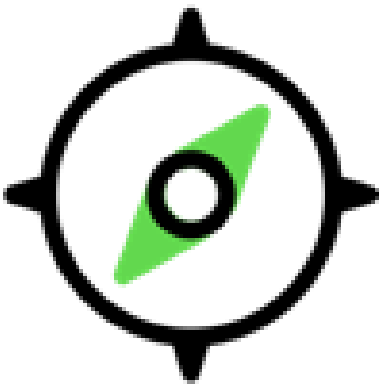
Tradução automática

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

Gestão de vendas e pedidos

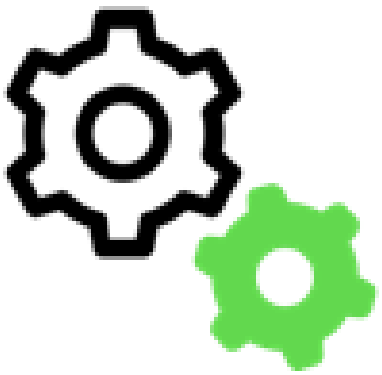
Saiba como você pode usar a aplicação ServiceNow® Gestão de vendas e pedidos (SOM) s para gerenciar o ciclo de vida de vendas de produtos em sua organização. Seus agentes podem usar essas aplicações para gerar oportunidades de pré-vendas, fornecer cotações de vendas, capturar e atender pedidos, trabalhar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

Explorar



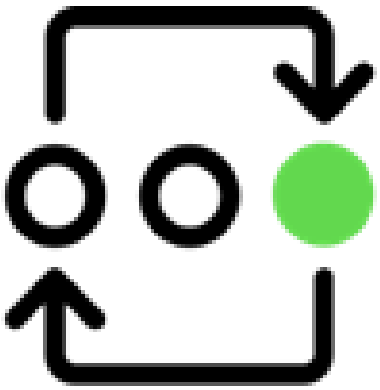
Saiba como você pode usar as aplicações Gestão de vendas e pedidos.

Configurar



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

Integrar



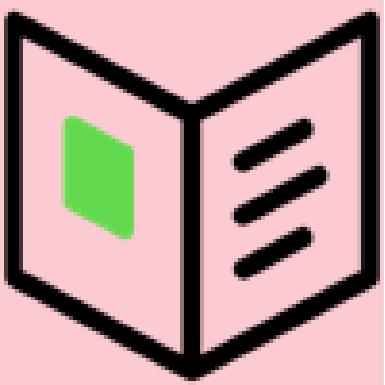
Amplie os recursos do Gestão de vendas e pedidos integrando a outros aplicativos.

Uso

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

[store-future: BEGIN review]

Referência



Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

[End]

Tradução automática

Explorando Gestão de vendas e pedidos

Esteja você iniciando ou expandindo uma implementação de Gestão de vendas e pedidos (SOM), saiba mais sobre as aplicações e fluxos de trabalho disponíveis para envolvimento de pré-vendas, captura e execução de pedidos e atividades de pós-vendas em sua organização.

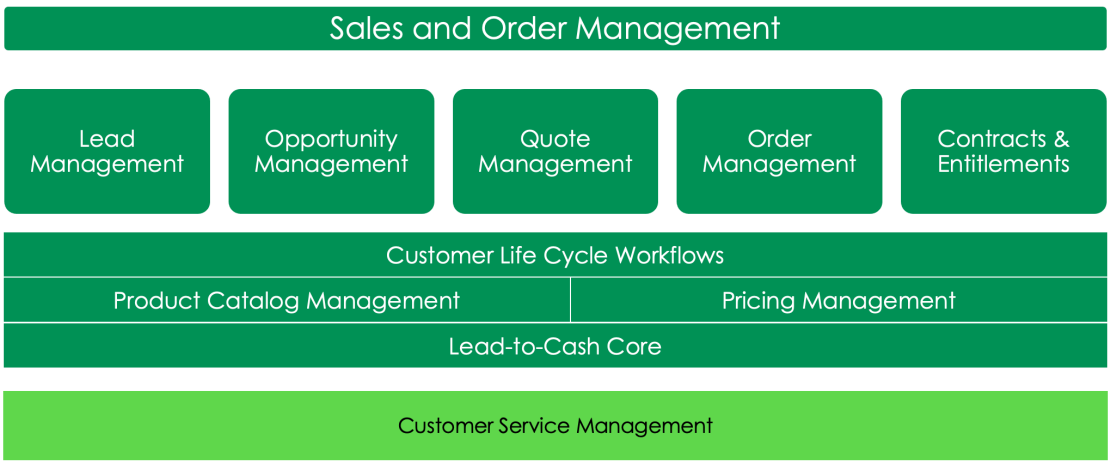
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Visão geral

As aplicações Gestão de vendas e pedidos permitem que você gerencie o ciclo de vida de vendas de produtos em sua organização, incluindo leads e oportunidades de pré-vendas, geração de cotação de vendas, captura de pedido, execução de pedido e mudanças de pedido pós-venda e renovações de contrato.

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

Gestão de vendas e pedidos aplicações e recursos principais



Benefícios

Com as aplicações Gestão de vendas e pedidos, sua organização pode melhorar os processos de vendas e pedidos, bem como a produtividade do agente, gerenciando o ciclo de vida do lead até a renovação em uma plataforma e combinando equipes de front, middle e back-office com um sistema de compromisso e ação. Ao conectar aplicações existentes e adicionar ServiceNow fluxos de trabalho, Gestão de vendas e pedidos ajuda a aumentar a eficiência organizacional, acelerar o cumprimento de pedidos e acelerar e aumentar a receita.

Benefícios de Gestão de vendas e pedidos aplicações

Benefícios	Aplicação ou recurso principal	Persona
Crie e gerencie catálogos de produtos para ofertas de produtos comerciais e técnicos. Catálogos comerciais podem ser usados por seus agentes para criar oportunidades, cotações e pedidos.	Gestão de catálogo de produtos	Administrador ou gerente do Catálogo de produtos
Defina os preços dos seus produtos por meio de listas de preços, controles de preços contextuais e, se necessário, preços de sistemas externos.	Pricing Management	Administrador de preços
Crie e gerencie leads para clientes em potencial e vendas de produtos.	Gestão de leads	Agente de vendas e executivo de contas

Tradução automática

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

Benefícios de Gestão de vendas e pedidos aplicações

Benefícios	Aplicação ou recurso principal	Persona
Crie oportunidades de pré-vendas que identificam e rastreiam vendas em potencial com base nas necessidades do cliente.	Gestão de oportunidades	Agente de vendas e executivo de contas
Crie e gerencie cotações de vendas, que são ofertas formais de produtos ou serviços que os agentes propõem aos clientes.	Gestão de orçamentos	Agente de vendas
Configure e precifique rapidamente oportunidades, cotações e ofertas de produtos complexos.	Interface do usuário do configurador de produtos	Agente de vendas e pedidos, administrador para configurar
Crie e gerencie acordos vinculativos entre sua organização de vendas e compradores, com itens, quantidades, preços, termos e períodos efetivos especificados.	Gestão de acordos de vendas	Agente de vendas e pedidos
Capture e atenda a pedidos de produtos e serviços para criar uma experiência de pedido perfeita para seus clientes.	Gestão de pedidos	Agente de pedidos, agente de execução, gerente de agentes e gerente de execução
Crie e gerencie contratos e direitos como parte do suporte pós-venda.	Suporte pós-vendas	Agente
Crie os fluxos de trabalho para sua organização e configure os metadados para suas várias entidades Gestão de vendas e pedidos.	Fluxos de trabalho do Gestão de vendas e pedidos (núcleo lead-to-cash)	Agente, administrador para configurar
Ofereça suporte à gestão de mudanças e fluxos de trabalho comerciais (mover, adicionar, mudar e desconectar) para produtos vendidos.	Customer Life Cycle Management Workflows	Agente

Tradução automática

Solicitar aplicativos na Store

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

Gestão de catálogo de produtos

Gestão de catálogo de produtos permite que sua organização gerencie suas ofertas de produtos, agrupando-as em catálogos e categorias, o que simplifica o processo de pedido e ajuda a gerenciar leads, oportunidades, cotações e pedidos em Gestão de vendas e pedidos.

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

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

- Interface do usuário do catálogo de produtos: inicie de qualquer lugar nos fluxos de trabalho de oportunidade, cotação e captura de pedidos, permitindo que os agentes naveguem e encontrem produtos rapidamente com uma função de pesquisa de catálogo completa.
- Hierarquia de categoria de catálogo: use estruturas hierárquicas de catálogos e categorias para organizar produtos e serviços de forma lógica.
- Controle de versão: rastreie as mudanças feitas nas informações do produto ao longo do tempo, ajudando na transparência e na auditabilidade.
- Qualificação de oferta de produto: filtre seus catálogos de produtos, categorias de oferta de produto e ofertas de produto para que os agentes vendam aos clientes somente os produtos para os quais estão qualificados.

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

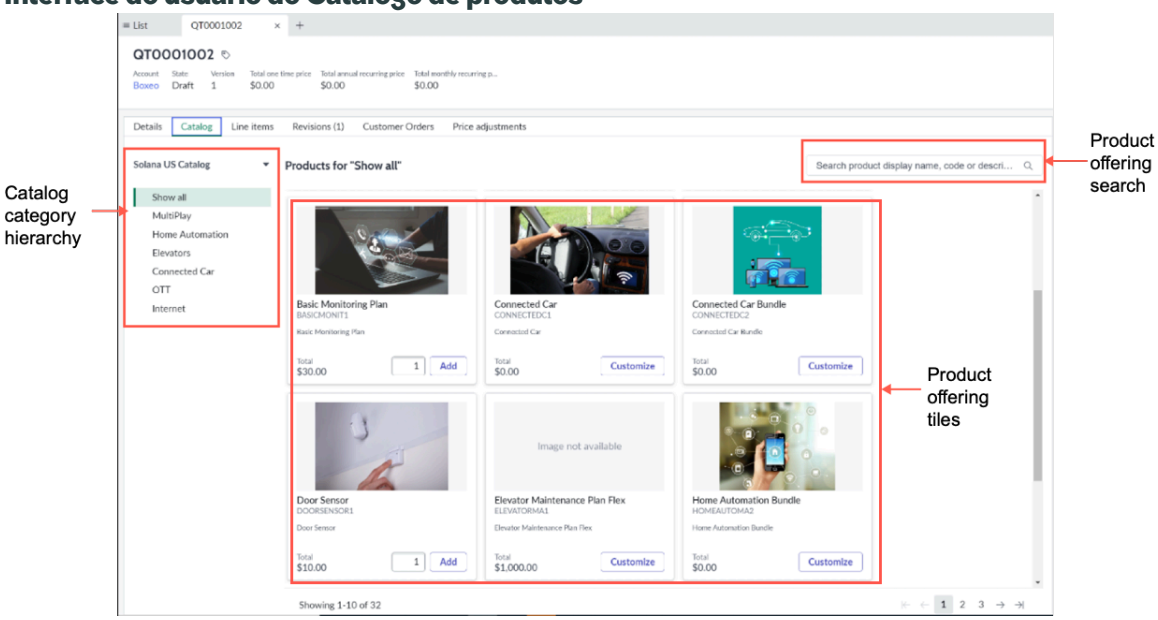
Para saber mais sobre como configurar catálogos de ofertas de produtos, consulte Configuração de catálogos e ofertas de produtos.

IU do Catálogo de produtos

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

- Navegue e pesquise ofertas de produtos usando palavras-chave, descrições e códigos do setor.
- Analise as ofertas de produtos organizadas por hierarquia de categoria do catálogo, o que simplifica a navegação no catálogo.

Interface do usuário do Catálogo de produtos



Catálogos e categorias de ofertas de produtos

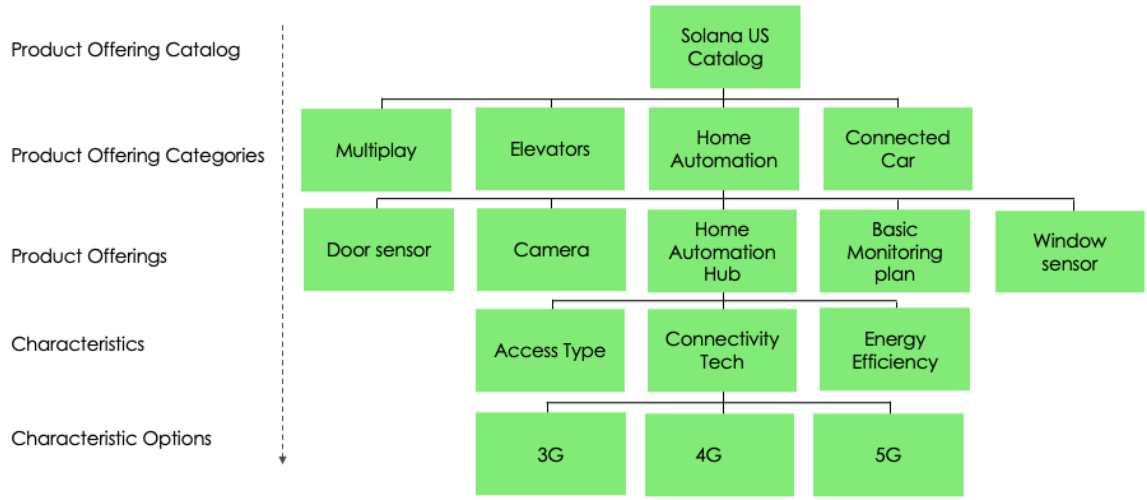
Catálogos e categorias de ofertas de produtos oferecem uma maneira de organizar as ofertas de produtos para que os agentes possam encontrar facilmente produtos para criar pedidos.

Tradução automática

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

- Catálogo de ofertas de produtos: estruturas hierárquicas de categorias e ofertas de produtos.
- Categorias de oferta de produto: as categorias são um agrupamento lógico de ofertas de produto.
- Ofertas de produtos: bens físicos ou serviços não tangíveis que são configuráveis.
- Opções características e características: opções de produto que são criadas com base nas preferências do cliente.

Exemplo de hierarquia de catálogo com categorias e ofertas de produtos



Agrupamento de oferta de produto

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

Qualificação da oferta de produto

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

Pricing Management

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

A aplicação Pricing Management é a base de qualquer solução Gestão de vendas e pedidos, permitindo que sua organização defina, gerencie e otimize estratégias de preços que

Tradução automática

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

maximizam a lucratividade e atendem às expectativas do cliente. Essas estratégias de preço capacitam sua equipe de vendas, dando a ela a flexibilidade de gerar oportunidades, cotações e pedidos com preços precisos e competitivos rapidamente. Pricing Management fornece vários recursos para implementar preços em sua organização.

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

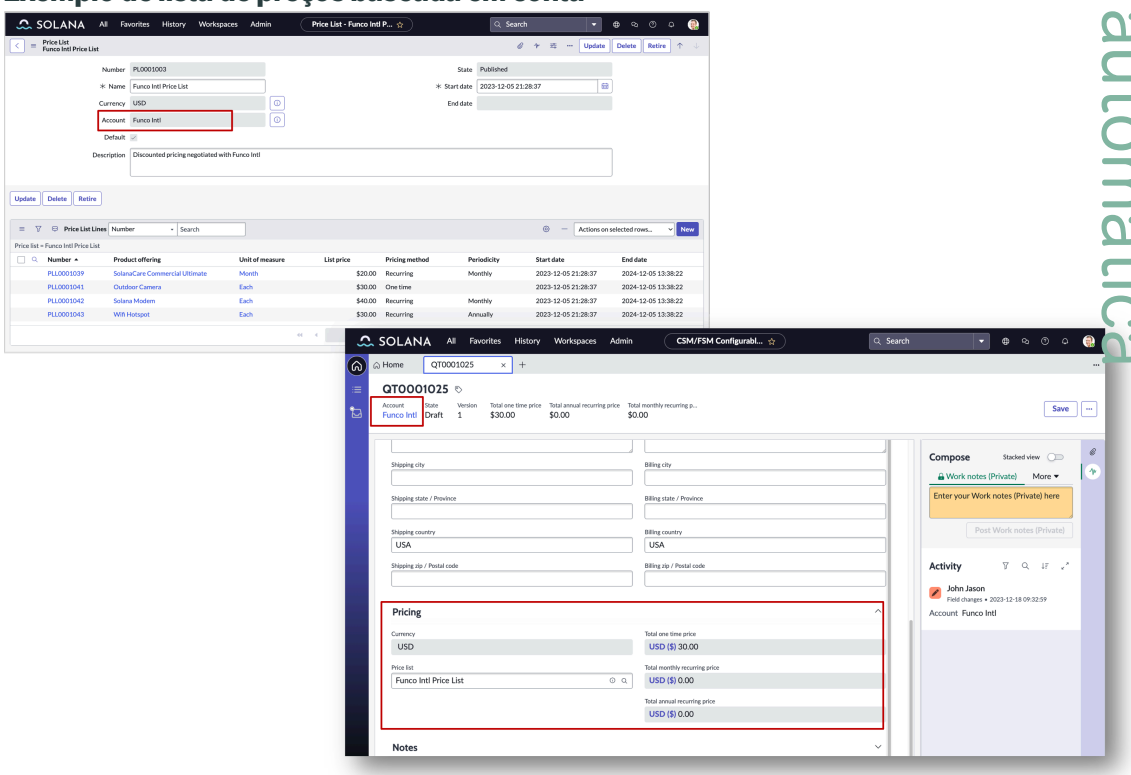
Listas de preços

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

Suporte para várias listas de preços

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

Exemplo de lista de preços baseada em conta



Métodos de preço

Tradução automática

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

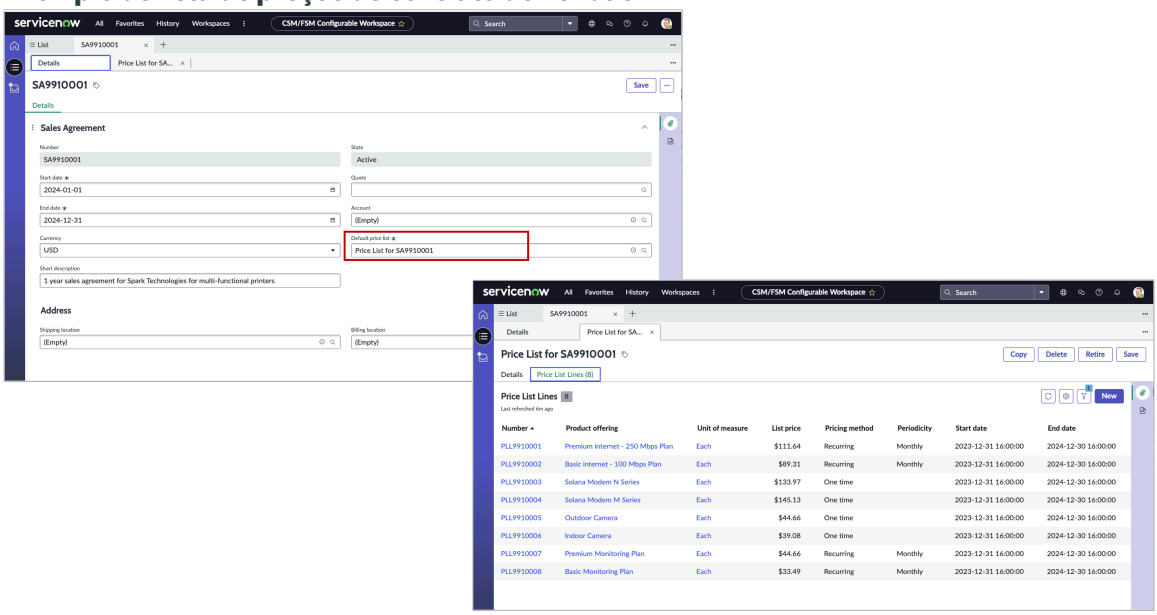
O método de preço é uma taxa única ou uma taxa de preço recorrente com frequências mensais e anuais. O método de preço é definido em ofertas de produtos e é exibido nas linhas da lista de preços.

Para obter detalhes sobre como configurar e gerenciar recursos da lista de preços, consulte Como configurar o preço do produto.

Acordos de vendas listas de preços

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

Exemplo de lista de preços de contrato de vendas

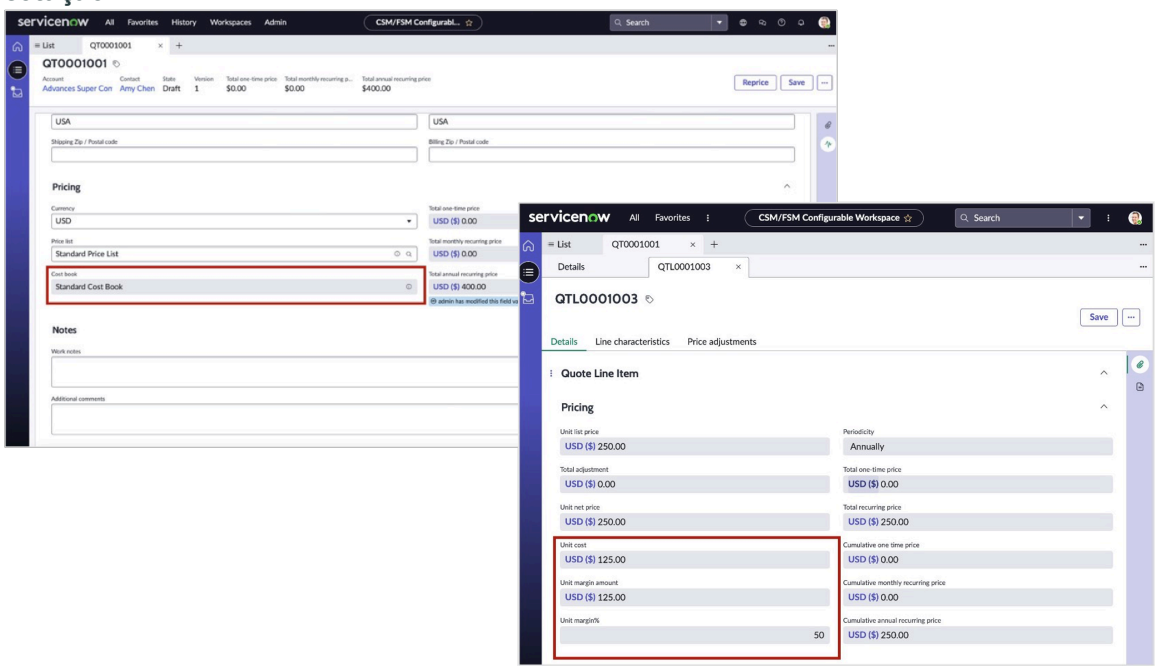


Livros de custos

Os livros de custos definem o custo unitário das ofertas de produtos. Essas informações são usadas na aplicação Gestão de orçamentos para fornecer aos agentes de vendas o custo unitário, o valor da margem unitária e o percentual da margem unitária para produtos em cotações. Com essas informações, seus agentes de vendas podem realizar uma análise simples de lucratividade subtraindo o custo da oferta de produto do preço de venda cotado.

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

Exemplo de livro de custos nos detalhes da cotação e margens na linha da cotação



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

Ajustes de preço

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

- **Atributos do produto**: defina um ajuste de preço com base nas características do produto, como modelo ou cor. Para obter mais informações, consulte Criar e publicar um ajuste de preço baseado em atributo do produto.
- **Atributos não relacionados ao produto**: crie um ajuste de preço com base em características que não estão relacionadas a um produto, como informações de envio ou canal de vendas. Por exemplo, você pode criar um ajuste de preços para clientes em uma região específica. Para obter detalhes, consulte Criar um ajuste de preço de atributo não relacionado ao produto.
- **Produtos combinados**: crie ajustes de preço para ofertas de produtos em um produto combinado. Por exemplo, você pode especificar um valor de remarcação para determinadas ofertas de produtos no pacote, porque o pacote oferece preços com desconto. Para obter mais informações, consulte Criar ajustes de preço para produtos combinados.

Matrizes de preços

Matrizes de preços são estruturas para definir condições em regras de decisão, que permitem implementar ajustes de preços complexos e gerenciar a lista de preços padrão ou a seleção do livro de custos. Por exemplo, se você tiver várias listas de preços, poderá

Tradução automática

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

usar uma matriz de preços para especificar as condições que determinam a lista de preços padrão a ser aplicada quando os agentes criarem uma cotação ou pedido. Pricing Management oferece as seguintes matrizes:

- Padrão da lista de**preços**: selecione a lista de preços padrão a ser usada, como a lista de preços padrão ou uma lista de preços específica da conta. Para obter mais informações sobre como configurar esta matriz de lista de preços, consulte Controle da lista de preços padrão no cabeçalho de transação ou na linha de cabeçalho.
- Padrão do livro de**custos**: selecione o livro de custos padrão a ser usado, por exemplo, o livro de custos padrão ou um livro de custos específico de conta. Para saber mais sobre como configurar esta matriz, consulte Controle do livro de custos padrão no cabeçalho de transação ou na linha de cabeçalho.
- **Ajuste de preço padrão**: aplique um ajuste com base em variáveis de contexto que representam atributos que não são de produto, como local de envio ou conta. Pricing Management fornece determinadas variáveis de contexto não relacionadas ao produto definidas pelo sistema que você pode usar nesta matriz, mas também pode criar suas próprias variáveis personalizadas, por exemplo, segmento de mercado. Seu administrador de preços pode trabalhar com seu administrador para desenvolver variáveis de contexto personalizadas que podem ser usadas em matrizes de preços. Para obter detalhes sobre como configurar esses ajustes, consulte Criar um ajuste de preço de atributo não relacionado ao produto. Para obter mais informações sobre como configurar variáveis de contexto personalizadas, consulte Criar uma variável de contexto personalizada e Mapear uma variável de contexto personalizada para uma entidade de transação.
- **Ajuste de preço do componente**de configuração: ajuste o preço de um produto quando ele for vendido como parte de um pacote de produtos. Para obter detalhes, consulte Criar ajustes de preço para produtos combinados.

Validações de matriz

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

Extensões de preço

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

- Selecionar lista de preços (DefaultPriceListExtensionPoint): altere a lógica de seleção para usar a lista de preços padrão em uma cotação ou cabeçalho de pedido.
- Selecionar livro de custos (DefaultCostBookExtensionPoint): altere a lógica de seleção para usar o livro de custos padrão em um cabeçalho de cotação.
- Obter preço de lista de produtos (ListPriceExtensionPoint): obtenha preços diretamente de outra fonte de dados ou estenda a derivação da lista de preços atual.
- Aplicar ajustes de atributo (AttributeAdjustmentExtensionPoint): obtenha ajustes de atributo de outra fonte de dados, como fabricantes de produtos, ou estenda a lógica de derivação de ajuste atual.
- Obter custo (CostExtensionPoint): obtenha o custo unitário de uma oferta de produto diretamente de outra fonte de dados ou estenda a lógica de derivação do livro de custos atual.

Tradução automática

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

- Aplicar ajustes de preços (PricingAdjustmentsExtensionPoint): obtenha ajustes de preços para uma oferta de produto de outra fonte de dados ou estenda a lógica do mecanismo de preços não dependendo do ajuste padrão e das matrizes de regra de configuração de componente para obter os valores de ajuste.

Para saber mais, consulte Usar pontos de extensão no Pricing Management.

Configurador de produtos

O configurador de produtos é uma interface do usuário incorporada a várias aplicações Gestão de vendas e pedidos, como as aplicações Cotação e Gestão de pedidos, permitindo que os agentes configurem produtos ou serviços complexos dinamicamente de acordo com os requisitos do cliente.

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

A interface consiste em três seções principais:

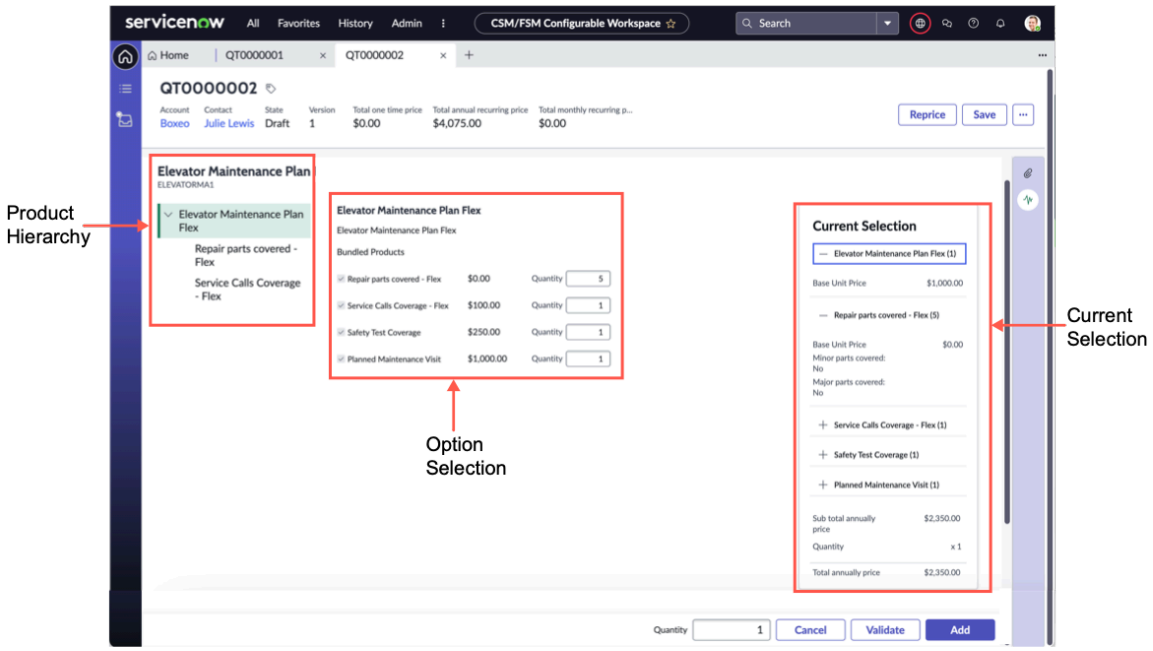
- **Hierarquia de produtos**: lista os relacionamentos de produtos primários e secundários para produtos configuráveis. As hierarquias de produto são configuradas usando relacionamentos e grupos de relacionamentos. Essas hierarquias ajudam os agentes a navegar pelo produto em diferentes nós ou níveis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

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

Tradução automática

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

Interface do configurador de produtos



Gestão de leads

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

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

Os processos incluem:

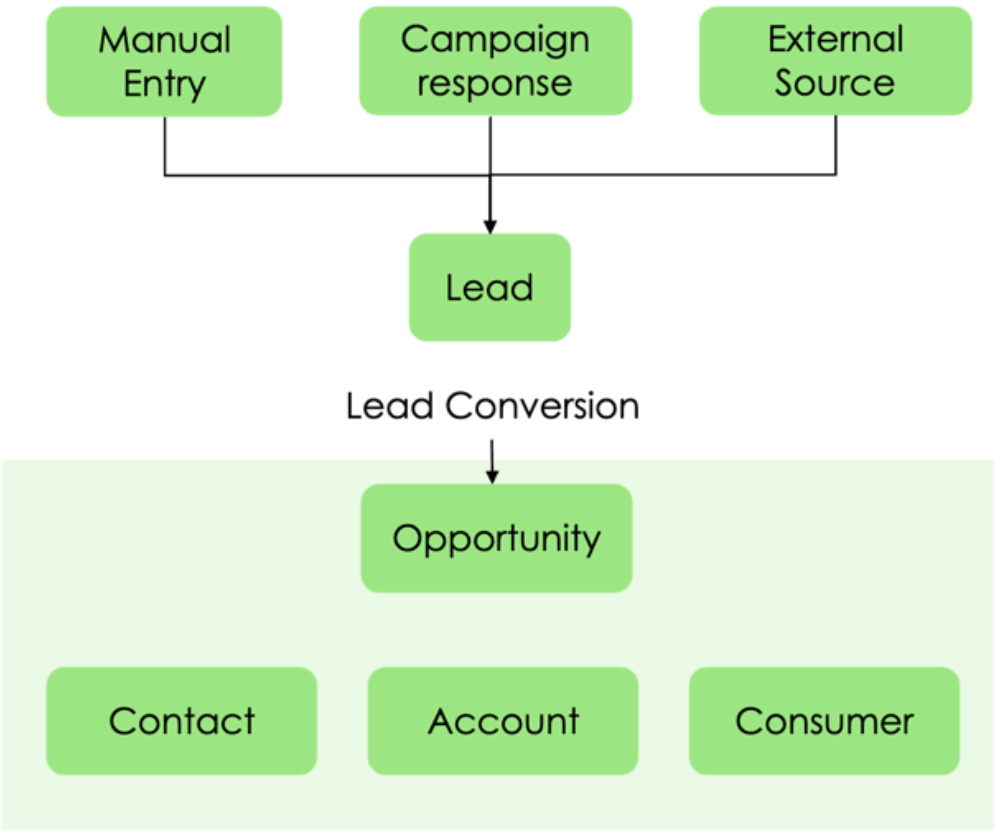
- Pontuação de lead: priorizando leads com base em critérios predefinidos para uma atenção mais focada.
- Qualificação de lead: determinar se um lead atende a determinados critérios para ser considerado um lead qualificado para vendas.
- Atribuição de lead: atribuir leads ao representante de desenvolvimento de vendas correto para acompanhamento.
- Criação de leads: interagir com os leads até que eles estejam prontos para as vendas.
- Segmentação de leads: categorizar leads com base no setor, comportamento ou outros parâmetros para marketing direcionado.

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

Tradução automática

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

Fluxo de trabalho de lead em Gestão de vendas e pedidos



O que fazer a seguir

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

Gestão de oportunidades

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

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

Fluxo de trabalho da oportunidade no Gestão de vendas e pedidos

Tradução automática

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

Interface do Gestão de oportunidades

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

Gestão de oportunidades guias

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

Integração de preços no Gestão de oportunidades

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

Com base nos preços de product oofertas (POs) que são adicionados à oportunidade, os valores de preço total são calculados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Exibição dos detalhes de uma oportunidade e Adicionar itens de linha a uma oportunidade.

O preço em Gestão de oportunidades oferece os seguintes benefícios:

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

Para saber mais sobre preços, consulte Pricing Management.

Tradução automática

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

O que fazer a seguir

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

Gestão de orçamentos

Gestão de orçamentos é uma aplicação usada para criar e gerenciar cotações de produto e serviço. Gestão de orçamentos pode ser uma aplicação separada ou parte da aplicação Gestão de vendas e pedidos (SOM).

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

Fluxo de trabalho de cotação no Gestão de vendas e pedidos

Interface do Gestão de orçamentos

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

Gestão de orçamentos guias

Guia	Descrição
Guia detalhes	Adicione informações básicas para a cotação.
Guia Catálogo	Pesquise e adicione produtos à sua cotação usando configurador de produtos. O preço também é gerenciado por meio dos catálogos de oferta de produto.
Guia Itens de linha	Adicione diferentes itens de linha a uma cotação. Em cada item de linha de cotação, você pode atualizar as características do produto e adicionar ajustes de preços.
Guia Revisões	Crie várias versões de uma cotação.

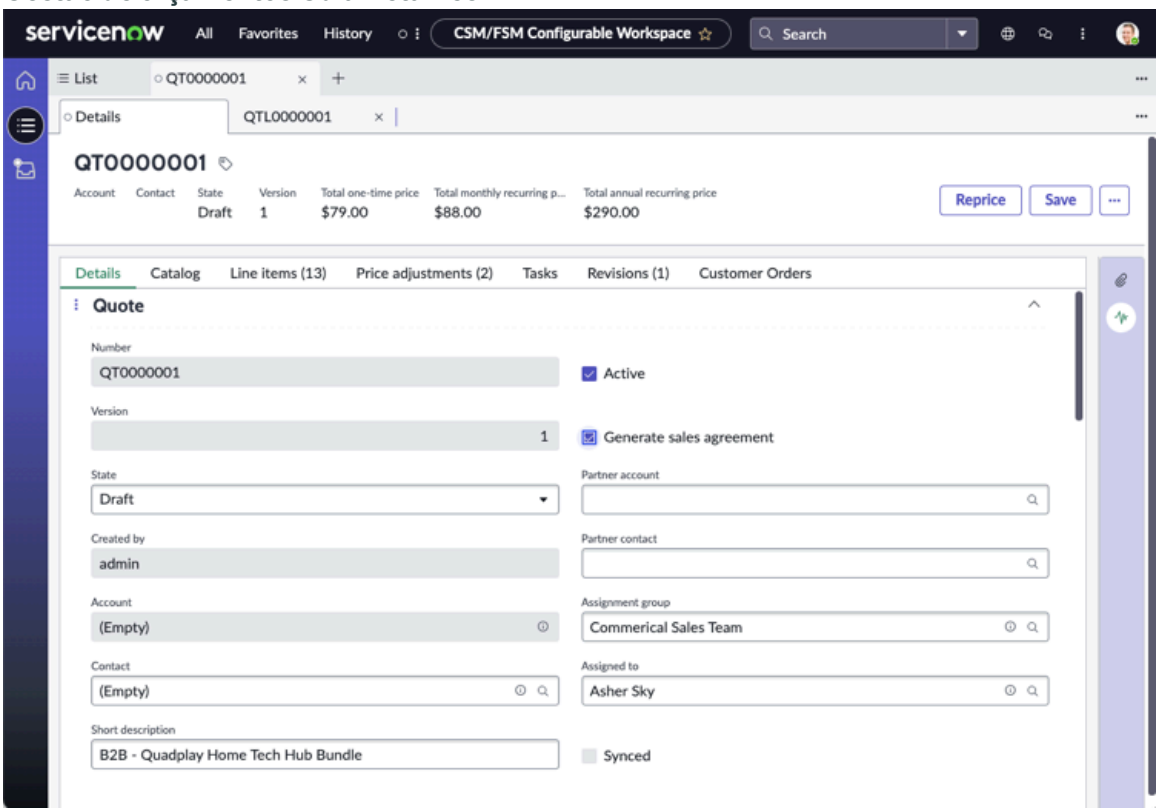
Tradução automática

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

Gestão de orçamentos guias

Guia	Descrição
Guia Pedidos do cliente	Transforme sua cotação em um pedido do cliente.
Guia Ajuste de preços	Exibir e atualizar ajustes de preços.
Opção de contrato de vendas	Adicione um contrato de vendas a uma cotação. Quando a opção de contrato de vendas é selecionada, o fluxo de trabalho de cotação muda para um fluxo de contrato de vendas e permite que os agentes criem a cotação com contratos de vendas.

Gestão de orçamentos Guia Detalhes



Gestão de orçamentos integração com catálogos de oferta de produto

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

Configurador de produtos

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

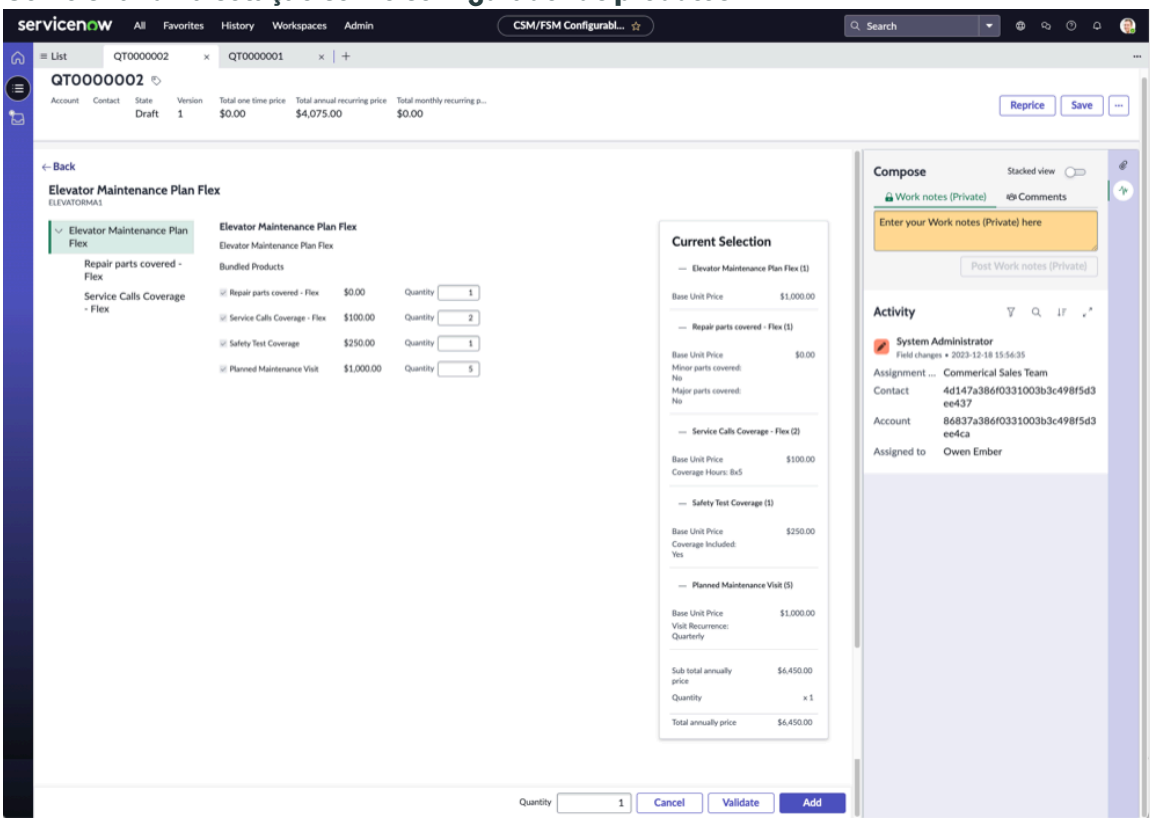
- Navegue e adicione ofertas de produtos configuráveis do catálogo para criar linhas de cotação.
- Selecione opções de produto e exiba os relacionamentos do produto.

Tradução automática

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

O configurador de produtos usa primitivos Gestão de vendas e pedidos para criar e atualizar linhas de cotação e características.

Como criar uma cotação com o configurador de produtos



Configurar e criar itens de linha de cotação

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

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

Adicionar ajustes de preços às cotações

Gestão de orçamentos O se integra ao mecanismo de preços para obter o preço de lista e os ajustes de preço para as ofertas de produto em sua cotação.

Os ajustes de preços automáticos são obtidos do mecanismo de preços. Os ajustes de preços manuais são adicionados pelo agente.

Os ajustes de preço incluem remarcações, remarcações e substituições de preço. Total de ajustes são aplicados a cada item de linha com o total cumulativo de cada linha acumulada para o total.

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

- Valor de remarcação - adicione um valor de remarcação a um produto.
- Valor de remarcação - adicione um valor de remarcação a um produto.

Tradução automática

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

- % de remarcação - adicione uma porcentagem de remarcação a um produto.
- % de remarcação - adicione uma porcentagem de remarcação a um produto.
- Substituição de preço - substitua um preço e defina um novo preço.

Como adicionar livros de custos no Gestão de orçamentos

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

- Cálculo da margem de lucro: capacidade de calcular a margem de lucro subtraindo o preço de custo do preço de venda cotado, ajudando sua equipe de vendas a verificar se a estratégia de preços está alinhada com as margens de lucro desejadas,
- Gestão de descontos: aplique descontos a cotações com base em preços de custo para incentivar compras em massa ou compromissos de longo prazo para estratégias de preços flexíveis, mantendo a lucratividade e os incentivos competitivos para seus clientes.
- Suporte de negociação: use preços de custo como referência durante as negociações com seus clientes ou fornecedores. Ele fornece uma base transparente para discussões, ajudando você a criar confiança e facilitando acordos justos e mutuamente benefícios.

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

Como adicionar um contrato de vendas a uma cotação

Adicionar um acordo de vendas a uma cotação muda a cotação para um fluxo de trabalho de acordo de vendas. Isso permite que os agentes anexem acordos de vendas a uma cotação.

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

O que fazer a seguir

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

Gestão de orçamentos integração com Gestão de contratos Pro

A integração [Gestão de orçamentos com Gestão de contratos Pro é conhecida como Gestão de contratos para Gestão de vendas e pedidos (com.sn_som_clm).

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

As funções a seguir são necessárias para iniciar, exibir e gerenciar a execução do contrato:

Tradução automática

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

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

Um processo de geração de contrato consiste nas seguintes etapas:

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

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

O que fazer a seguir

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

Gestão de acordos de vendas

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

Gestão de acordos de vendas pode ser uma aplicação separada ou parte da aplicação Gestão de vendas e pedidos.

Uma cotação é uma oferta formal de produtos e serviços, proposta a preços específicos e termos de pagamento relacionados, que é enviada a um cliente em potencial. Somente depois que uma cotação é concluída ou fechada, um acordo de vendas pode ser gerado.

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

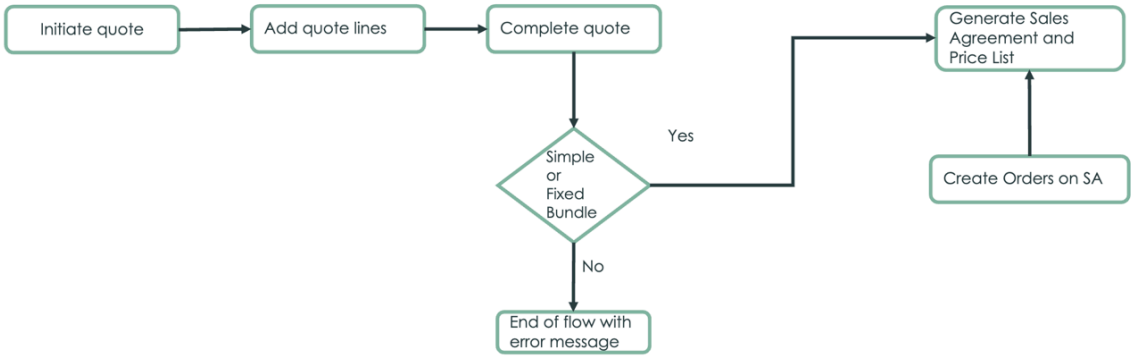
Fluxo de trabalho do contrato de vendas: contrato de cotação para vendas

As linhas do contrato de vendas e do contrato de vendas são baseadas em cotações e linhas de cotação que usam as mesmas ofertas de produtos.

Tradução automática

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

Fluxo de trabalho do contrato de vendas



Itens de linha do contrato de vendas

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

Lista de preços do contrato de vendas

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

Gestão de pedidos

Saiba mais sobre os recursos disponíveis na aplicação Gestão de pedidos para que você possa criar uma experiência de pedido perfeita para seus clientes empresariais.

Solicitar aplicativos na Store

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

Visão geral

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

Tradução automática

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

Benefícios

- Execução de pedidos baseada em nuvem e orientada por catálogo com um catálogo de produtos técnico e de base unificado.
- Fluxos de trabalho de decomposição e orquestração fáceis de configurar e modificar de acordo com as necessidades de negócio.
- Processo integrado de execução de pedidos e garantia de serviço em uma única plataforma nativa da nuvem.
- Se você estiver usando a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia, o modelo de dados baseado em TM Fórum fornecerá interoperabilidade com qualquer aplicação externa Configuração, preço e cotação (CPQ) e outros sistemas.

Recursos

Captura e enriquecimento de pedidos

Gestão de pedidos O fornece maneiras diferentes de capturar pedidos de produtos e serviços.

- Captura de pedido direto - Seus agentes e gerentes de pedido podem inserir pedidos de produto ou serviço usando o Espaço configurável do CSM.
- Se você estiver usando a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia e tiver uma assinatura do Telecommunications Service Management, poderá usar os seguintes recursos:
  - APIs abertas de pedidos de produto e serviço - Use a implementação ServiceNow das APIs abertas do TMF para capturar pedidos de produtos e serviços de sistemas de terceiros.
  - Central de controle de serviços Now integrações - Use as aplicações Central de controle de serviços para receber e atender a solicitações de produto ou serviço diretamente entre sua instância e as instâncias de seus clientes, sem configurar e manter integrações personalizadas. Central de controle de serviços oferece suporte à verificação, enriquecimento, decomposição e execução desses pedidos de clientes. Embora a aplicação legada Central de controle de serviços ainda seja compatível, consulte Learn about Service Bridge para obter benefícios detalhados da aplicação Central de controle de serviços atual.

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

Decomposição de pedido

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

Execução de pedido

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

Tradução automática

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

- Gestão de pedidos de mudança em curso - Lide com mudanças de pedido do cliente.
- Gestão de falhas - Identifique e resolva erros de processamento de pedidos.
- Gestão de risco - Alerte os gerentes de execução quando o tempo atribuído a uma tarefa de pedido estiver em risco.

[store-future: BEGIN review]

Produto catalog modelo de dados e controle de versões

O modelo de dados do Catálogo de produtos fornece uma estrutura que permite definir os produtos, serviços e recursos que você deseja vender aos clientes.

Entidades de especificação do Catálogo de produtos

O modelo de dados do Catálogo de produtos tem diferentes entidades de especificação que separam as informações voltadas e não para o cliente das informações técnicas e de mercado:

Especificação de produto

Informações do produto para o cliente.

Especificação de serviço

Informações de serviço voltadas e não para o cliente.

Especificação de recurso

Informações de recursos técnicos não voltados para o cliente.

O modelo de dados do Catálogo de produtos está alinhado com o modelo de dados Shared Information/Data (SID) do TM Fórum, que é um modelo de dados padrão do setor para o setor de telecomunicações.

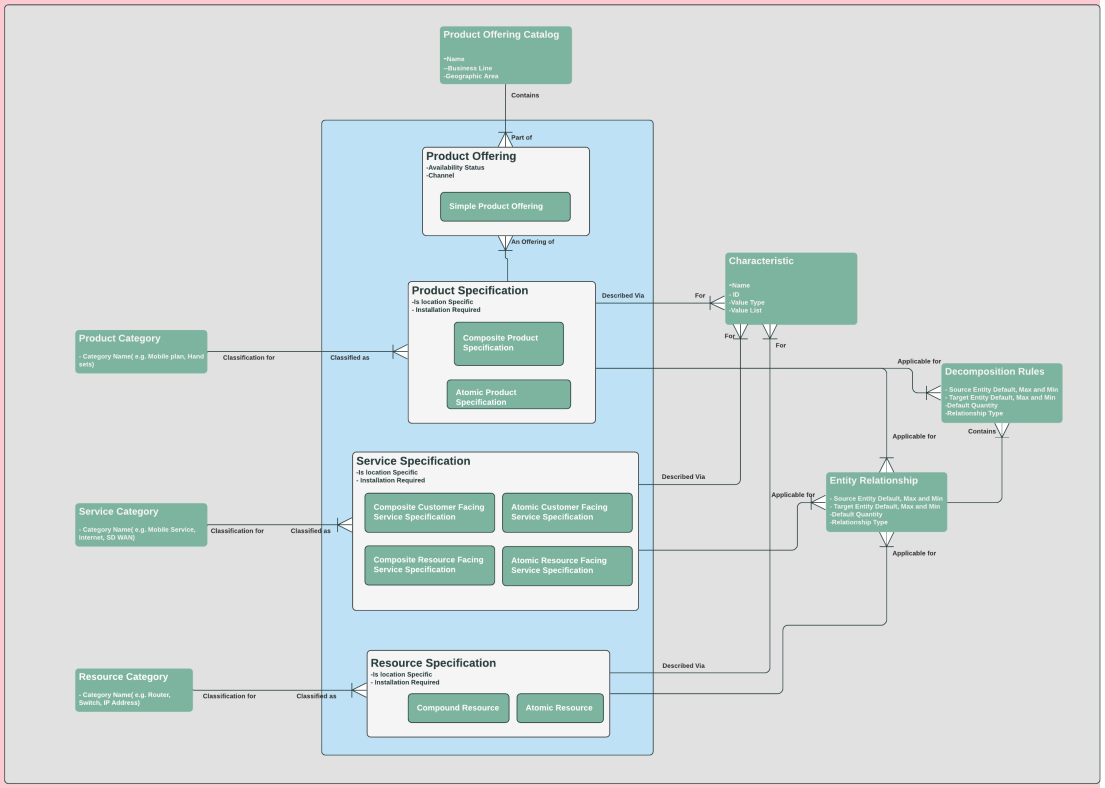
Tabelas do Catálogo de produtos e seus relacionamentos

O diagrama a seguir mostra as tabelas e os relacionamentos que compõem o modelo de dados do Catálogo de produtos.

Tradução automática

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

Modelo de dados do Catálogo de produtos



O modelo de dados do Catálogo de produtos usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Tabelas que estão incluídas com o produto Gestão de pedidos.
- Tabelas que são provenientes da aplicação Gestão de ativos de TI.
- Now Platform tabelas.

Entidades do modelo de dados do Catálogo de produtos

As entidades a seguir são essenciais para o modelo de dados do Catálogo de produtos.

Entidade	Descrição
Característica	Opções que estão disponíveis para um produto. As características são genéricas. Você pode associá-los a uma ou mais especificações de produto, serviço ou recurso para descrever os atributos do produto, serviço ou recurso. As características podem ter uma ou mais opções de característica. Para saber mais, consulte Crie as características e opções de características para suas ofertas de produtos.
Categoria de especificação	Especificações de produto, serviço e recurso que estão associadas a uma categoria de modelo para fins de emissão de relatórios e geração de fluxo de trabalho.

Tradução automática

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

Entidade	Descrição
	A especificação também está associada a uma categoria de modelo, que determina se o Now Platform cria um ativo a partir de um item de configuração (IC) e a qual classe de ativo ele pertence. Para saber mais, consulte Criar e associar categorias de especificação a categorias de modelo.
Especificação de produto	Produto que um provedor vende ao cliente. Esta especificação é um modelo para capturar várias características. Os exemplos são um produto, incluindo a marca, custo, termos e condições e materiais relacionados ao produto, como recursos visuais do produto. Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações do produto.
Especificação de serviço	Informações técnicas, que estão em um modelo que define os vários aspectos de um serviço. • Uma especificação de serviço inclui custo, termos e condições e materiais relacionados ao serviço, como visuais de serviço e guias de implementação. • Você pode usar essas especificações para definir serviços voltados para o cliente (CFS) e serviços voltados para recursos (RFS). Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações de serviço.
Especificação de recurso	Informações técnicas, que estão em um modelo que define os aspectos de um recurso. Uma especificação de recurso inclui a fabricação, o modelo e as informações relacionadas à marca sobre um recurso, como recursos visuais e guias de ativação. Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações de recursos.
Relação de especificação	Relacionamentos entre as especificações de produto, serviço e recurso e como uma oferta de produto é decomposta, atendida e entregue depois que um pedido do cliente é recebido. Para saber mais, consulte Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição.
Regra de decomposição	Regras de decomposição criadas nos níveis de relacionamento de especificação que determinam

Tradução automática

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

Entidade	Descrição
	como um produto se decompõe em serviços associados.
Oferta de produto	Como um fornecedor deseja vender um produto. Uma oferta de produto contém informações voltadas para o cliente, como descrição do produto, preço, qualificação e opções de característica do produto. Uma oferta de produto está sempre associada a uma especificação de produto. Uma única especificação de produto pode ser usada para definir ofertas de produtos exclusivas para diferentes segmentos de mercado com preços diferentes. Para saber mais, consulte Criar suas ofertas de produtos e publicá-las em um catálogo.
Catálogo de ofertas de produtos	Grupos semelhantes de ofertas de produtos direcionados a um mercado ou segmento de clientes. Para saber mais, consulte Criar um catálogo de produtos.

Cada oferta de produto tem uma especificação de produto, que tem características associadas a ele. Os relacionamentos de especificação definem o relacionamento entre o serviço do produto, as especificações de recursos e como um pedido do cliente de uma oferta de produto é entregue. As especificações de serviço e de recursos também têm características associadas a elas.

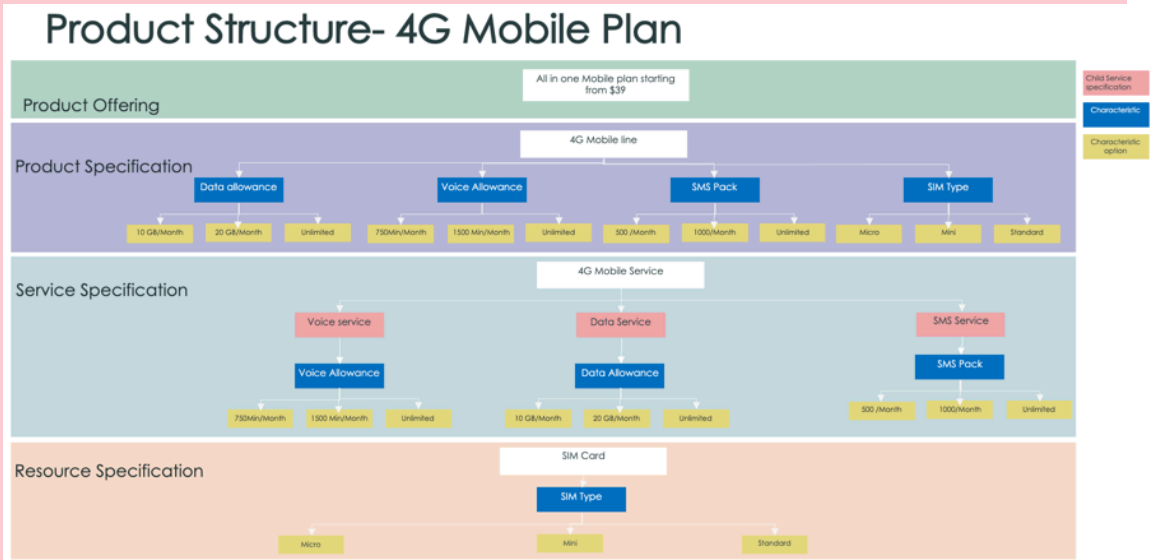
O diagrama a seguir mostra como as entidades trabalham juntas para estruturar uma oferta de produto para um plano móvel 4G:

1. No diagrama, o plano All in One Mobile é definido como uma oferta de produto que usa especificações de produto da linha 4G Mobile. Essas especificações contêm as características necessárias e as opções de característica associadas.
2. A especificação de produto da linha 4G Mobile está associada à especificação de serviço do 4G Mobile Service, que é uma especificação de serviço composto. Ele contém três outras especificações de serviço: serviço de voz, serviço de dados e serviço de SMS.
3. O cartão SIM usa uma especificação de recurso que é necessária para ativar os serviços móveis.

Tradução automática

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

Plano móvel 4G



[End]
[store-future: BEGIN review]

Controle de versões do catálogo

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

Visão geral

Como provedor de serviço, você define os produtos, serviços e recursos em seus catálogos de produtos para que seus clientes possam decidir o que comprar de você. Exemplos de alguns itens em um catálogo de produtos podem incluir telefones celulares, roteadores, planos de chamadas e serviços que você oferece. Você pode oferecer alguns desses itens em pacotes para seus usuários.

Seus itens do catálogo continuam a evoluir ao longo do tempo para acomodar as mudanças relacionadas à forma como seus itens são vendidos, configurados e entregues aos clientes. Normalmente, essas mudanças estão relacionadas a melhorias de engenharia que tornam seus produtos, serviços e recursos mais comercializáveis e atraentes para seus clientes. As mudanças geralmente são para ajuste, forma e função, características, opções de característica e relacionamentos de especificação dos itens do catálogo. Por exemplo, um roteador de internet pode evoluir ao longo de várias revisões para oferecer suporte a mudanças relacionadas a preços e velocidades de internet.

Como gerente do catálogo de produtos, você cria novas versões de especificação e oferta de produto para seus produtos. O controle de versões adequado permite que os agentes de atendimento ao cliente saibam quais são as versões mais recentes de suas ofertas de produtos e serviços quando eles vendem produtos mais caros, complementares, atualizados ou relacionados a seus clientes.

Benefícios do controle de versões do catálogo

Você pode usar as funções de controle de versões do catálogo para realizar as seguintes ações:

Tradução automática

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

- Crie versões de especificação e oferta de produto para seus produtos.
- Rastreie as mudanças e revisões de seus produtos, serviços e recursos como versões diferentes.
- Revise e publique ofertas de catálogo que ofereçam suporte a várias versões de especificações e ofertas de produtos.
- Use as versões mais recentes de especificações e ofertas de produtos publicadas em seus catálogos de produtos durante a captura, decomposição e execução de pedidos.
- Faça referência às versões de especificação e oferta de produto em um inventário.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Experiência aprimorada do catálogo de produtos com o Espaço configurável do CSM

Exiba informações relacionadas a todos os itens do catálogo e itens de trabalho em uma única página.

A página principal do catálogo de produtos aprimorados foi criada no espaço configurável do CSM/FSM. Usuários com as funções a seguir podem exibir esta página inicials:

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager
- sn_prd_pm.product_catalog_viewer

Para obter mais informações sobre essas funções de usuário, consulte Atribuição de execução de pedido e funções de provedor.

Administradores, gerentes ou visualizadores do catálogo de produtos nnavegam até o **espaço configurável do CSM/FSM** para exibir a página principal do catálogo de produtos.

Com a experiência aprimorada, os gerentes de catálogo de produtos podem criar e gerenciar entidades de forma rápida e fácil, sem navegar por várias páginas e itens relacionados de uma oferta de produto. Além disso, eles não precisam rastrear entidades relacionadas durante a navegação para entender a hierarquia do produto. Eles podem exibir a hierarquia de produto completa com todas as entidades relacionadas em uma única página. As melhorias incluem:

- Página principal com widgets baseados na persona do usuário.
- Listas e formulários disponíveis no espaço configurável.
- Hierarquia completa de um:
  - Oferta de produto
  - Especificação de produto
  - Especificação de serviço
  - Especificação de recurso

[End]
[store-future: BEGIN review]

Página principal do Catálogo de produtos

A página principal do catálogo de produtos fornece uma visão geral de alto nível de todas as suas informações relacionadas ao catálogo.

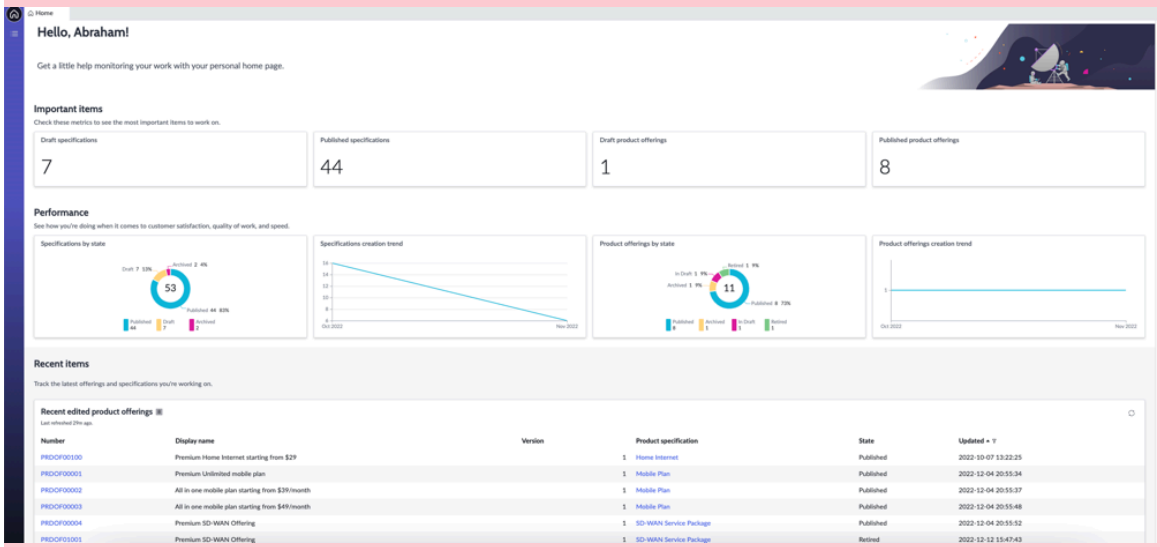
Tradução automática

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

Você pode obter uma exibição consolidada de todas as suas ofertas, especificações, status e desempenho de produtos. Você pode personalizar a página principal de acordo com seus requisitos. O layout baseado em grade facilita a adição, a remoção ou o agrupamento de componentes disponíveis. Para modificar a página principal, siga estas etapas:

1. Navegar até **Todos** > **Construtor de IU** e selecione **o espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione **Página principal do Catálogo**de produtos .
3. Você pode modificar a página de uma das seguintes maneiras:
   a. Crie uma cópia da página existente. Modifique a cópia duplicada de acordo com suas necessidades e substitua a página existente.
   b. Modifique diretamente a página existente. Nesse caso, todos os aprimoramentos feitos nesta página podem ser perdidos durante um upgrade e todos os novos recursos não estarão disponíveis.

Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .



Itens importantes

Esta seção fornece uma visão geral dos itens importantes que devem ser abordados. Você pode exibir o número de ofertas e especificações de produto em rascunho e publicadas e fazer uma busca detalhada nas páginas associadas, para obter mais detalhes.

Desempenho

Esta seção mostra uma representação gráfica de:

- Especificações por estado: mostra um detalhamento da distribuição das especificações com base em seu estado (publicada, em rascunho, descontinuada ou arquivada). Clique no gráfico de pizza para detalhar a página de status específica.
- Ofertas de produto por estado: mostra um detalhamento da distribuição das ofertas de produto com base em seu estado (publicada, em rascunho, descontinuada ou arquivada). Selecione o gráfico de pizza para ver a página de status específica.
- Tendência de criação de ofertas e especificações de produto: mostra o número de ofertas e especificações de produto criadas durante um período específico.

Tradução automática

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

Itens recentes

Esta seção ajuda a rastrear as ofertas e especificações de produtos que você editou recentemente. Selecione um link de Número ou Categoria para ver a página Detalhes.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Gerenciar entidades do catálogo de produtos do Espaço configurável do CSM

Crie e publique ofertas de produtos em um catálogo de produtos a partir do Espaço configurável do CSM para definir como você vende seus produtos aos clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_prd_pm.product_catalog_admin, sn_prd_pm.product_catalog_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaço** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Clique no menu **Lista** para exibir a lista de entidades de catálogo que foram definidas.
3. Para cada tipo de entidade de catálogo, você pode fazer o seguinte:
   - Clique em **Novo** para criar uma nova entidade.
   - Clique em uma entidade na fase Rascunho para navegar até a página Detalhes. Na página Detalhes, você pode **Salvar**, **Publicar**ou criar uma **Cópia**.
   - Selecione uma entidade que esteja em um estado Publicado e clique em **Descontinuar** ou **Arquivar**.

   Consulte Configuração de especificações com controle de versão e ofertas de produtos para Gestão de pedidos para obter mais detalhes sobre essas tarefas.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Hierarquia do catálogo de produtos

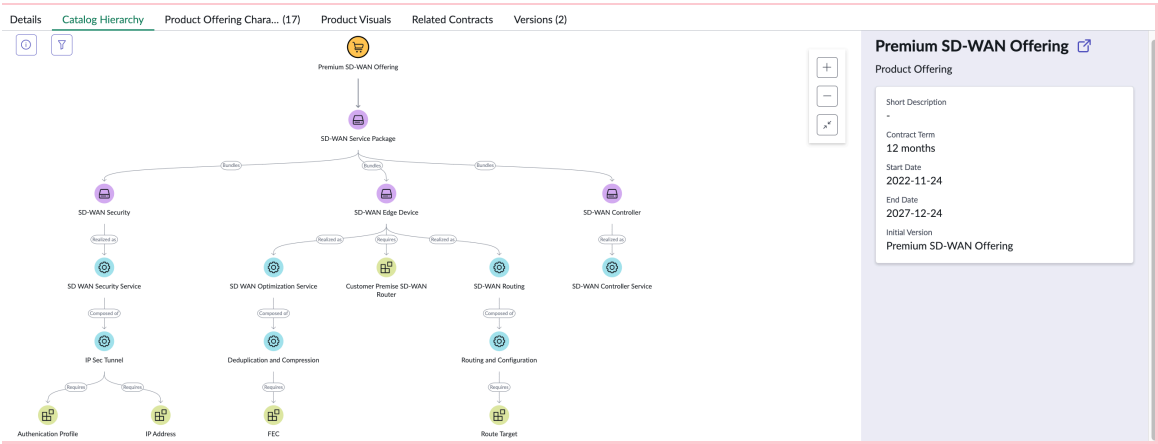
Exiba a hierarquia completa de uma especificação (produto, serviço, recurso ou oferta de produto) e verifique se todas as entidades foram definidas e associadas corretamente.

A exibição hierárquica fornece uma exibição de alto nível de como a oferta de produto ou a especificação do produto foi definida, os serviços que permitem que esse produto seja realizado e os recursos necessários para entregar esses serviços. Isso ajuda os gerentes de catálogo de produtos a entender e validar facilmente o produto e garantir que os serviços e recursos de suporte sejam projetados conforme necessário para entregar novos produtos com eficiência. A hierarquia também destaca o relacionamento entre duas especificações.

Para exibir a hierarquia do catálogo de produtos, navegue até a página Detalhes da oferta de produto e clique na guia Hierarquia do catálogo.

Tradução automática

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



Este diagrama mostra todos os níveis da hierarquia de produto:

- Oferta de produto
- Especificação de produto
- Especificação de serviço
- Especificação de recurso
- Relacionamento de especificação entre duas entidades

Nesta página, você pode:

- Clique em um item na hierarquia. O item selecionado é realçado e os detalhes são exibidos no painel lateral. Clique no ícone Abrir registro para ver a página Detalhes.
- Clique no ícone Legenda para exibir o tipo de itens ou nós disponíveis na hierarquia.
- Selecione uma especificação de produto ou oferta de produto para exibir suas entidades relacionadas enquanto oculta as outras entidades.

[End]

Modelo de dados da Gestão de pedidos

O modelo de dados Gestão de pedidos fornece uma estrutura que permite que você capture, gerencie, orquestre e atenda a pedidos de clientes e pedidos de serviço externo para produtos e serviços.

Ciclo de vida do pedido

Em Gestão de pedidos, um pedido de cliente moves pelas várias fases do ciclo de vida de um pedido.

Ordem Iciclo de ife

Fase	Descrição
Pedido do cliente	Entidade de pedido principal que é capturada e criada para gerenciar o ciclo de vida de ponta a ponta de uma solicitação de produto ou serviço do cliente.
Enriquecimento	Informações adicionais necessárias para a decomposição do pedido e para o processo de execução. Atributos e elementos podem ser

Tradução automática

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

Ordem Iciclo de ife

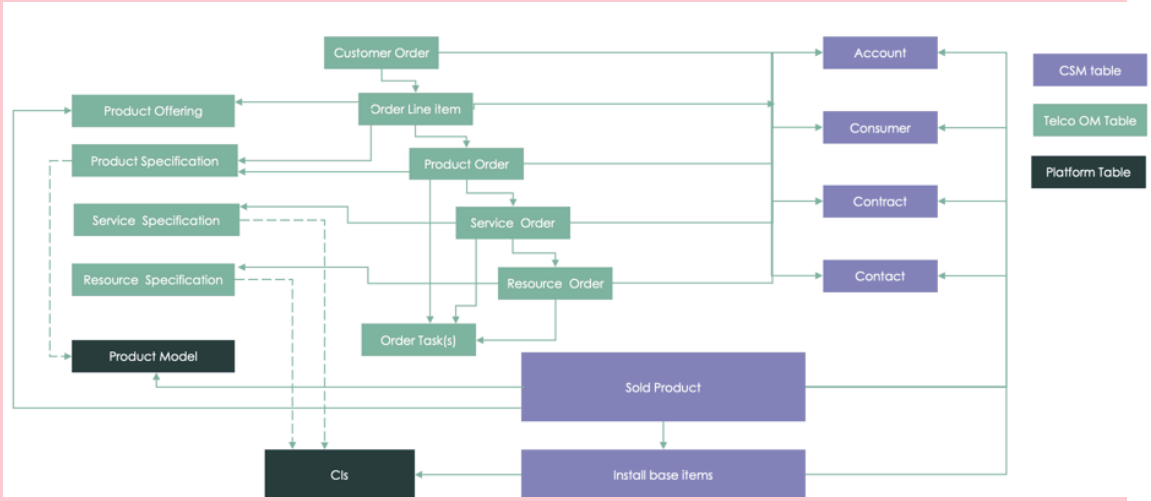
Fase	Descrição
	adicionados a pedidos necessários para aplicações descendentes, como cobrança ou ativação.
Decomposição	Pedido dividido em vários subpedidos para execução.
Orquestração	A coordenação de execução de pedidos que usa um fluxo de execução.

[store-future: BEGIN review]

Tabelas, entidades e relacionamentos do Gestão de pedidos

[store-future: BEGIN review]O diagrama a seguir mostra as tabelas e os relacionamentos que compõem o modelo de dados da Gestão de pedidos.

Gestão de pedidos



[End]

O modelo de dados da Gestão de pedidos usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Tabelas que estão incluídas com o produto Gestão de pedidos.
- Tabelas que são provenientes da aplicação Customer Service Management.
- Now Platform® tabelas.

Entidades do modelo de dados da Gestão de pedidos

Entidade	Descrição
Pedido do cliente	Entidade de pedido principal que é capturada de um sistema de pedido de cliente externo ou inserida manualmente diretamente no Now Platform que gerencia o ciclo de vida de ponta a ponta de solicitações de produtos ou serviços.
Item de linha do pedido do cliente	Cada produto individual que está em um pedido do cliente. Cada item de linha de pedido contém um

Tradução automática

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

Entidades do modelo de dados da Gestão de pedidos

Entidade	Descrição
	pedido de produto, que pode ser decomposto em pedidos de produto, serviço ou recurso de domínio.
Ordem de serviço	Ordem de serviço capturada de um sistema de pedidos de cliente externo ou inserida manualmente diretamente no Now Platform. Use ordens de serviço para a ativação de novos serviços para as solicitações de pós-venda dos serviços que foram ativados e entregues aos clientes em datas anteriores.
Item de linha da ordem de serviço	Cada serviço individual que está em uma ordem de serviço. Cada item de linha de pedido contém um serviço, que pode ser decomposto em serviços de domínio e pedidos de recursos.
Pedido do domínio	Pedidos criados durante o processo de decomposição de pedidos, normalmente em três tipos de domínio diferentes, chamados de produto, serviço e recurso. **Pedido de produto de domínio** Tipo de pedido de domínio criado para gerenciar o processo de execução de um produto solicitado por um cliente. **Ordem de serviço do domínio** Tipo de pedido de domínio criado para gerenciar o processo de execução de um produto solicitado por um cliente. **Pedido de recursos do domínio** Tipo de pedido de domínio criado para gerenciar os recursos necessários para a execução do produto que o cliente solicitou.
Tarefas de pedido	Tarefas para concluir os pedidos de produto, serviço e recursos de acordo com o fluxo de execução. Essas tarefas de pedido também se aplicam a ordens de serviço.

[End]

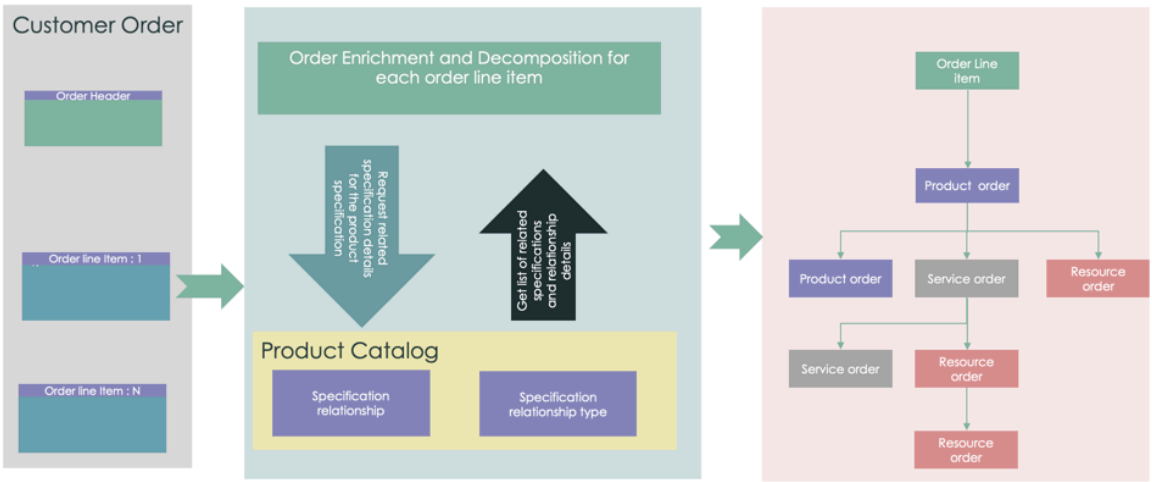
Processo de enriquecimento e decomposição de pedidos

Um pedido do cliente pode ter um ou mais itens de linha do pedido. O processo de enriquecimento e decomposição cria o pedido de produto, serviço e recurso necessário para cada item de linha do pedido, usando as informações de relacionamento de especificação no Catálogo de produtos. O diagrama a seguir é um exemplo de como um pedido do cliente pode ser enriquecido e decomposto.

Tradução automática

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

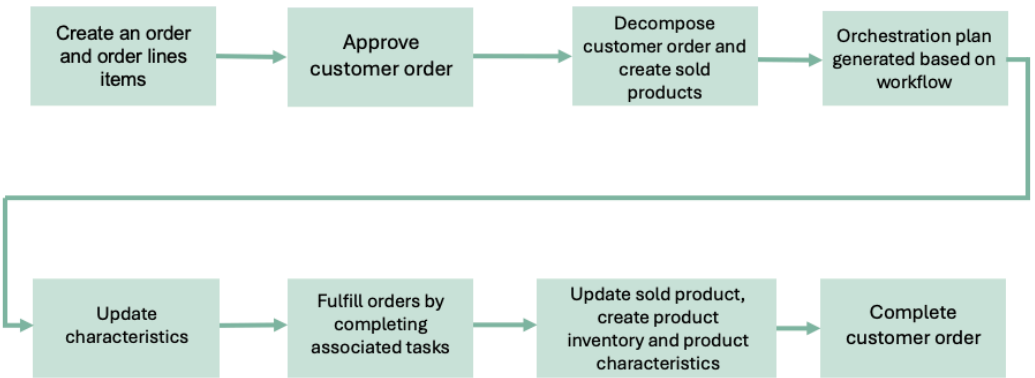
Processo de enriquecimento e decomposição de pedidos



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

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

Fluxo de trabalho de execução de pedido exemplo



Tradução automática

Tipos de ação para gestão de pedidos de cliente e serviço

Saiba como você pode realizar vários tipos de ações para os pedidos dos clientes. Essas ações são para uma movimentação, adição, mudança, desconexão, suspensão, retomada ou não mudança de serviços.

Ao usar um tipo de ação de pedido, você pode definir o tipo de ação que deseja fazer com um pedido. A tabela a seguir lista os tipos de ação de pedido.

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

Tipos de ação do pedido

Tipo de ação do pedido	Descrição
Adicionar	Adicione um pedido de cliente que não esteja associado a um pedido existente do mesmo cliente. Este pedido do cliente resulta em novas atividades de gestão e execução de pedidos. Por exemplo, você faz um novo pedido de um serviço de internet residencial.
Mudança	Mude um pedido existente, que muda um produto ou serviço solicitado ou atendido anteriormente. Este tipo de ação de pedido inclui os seguintes cenários: • Adição de uma especificação de produto secundária que o cliente não solicitou anteriormente. • Exclusão de uma especificação de produto secundária opcional que o cliente já tem. Por exemplo, você faz o upgrade da velocidade de download da internet doméstica de 100 Mbps para 1000 Mbps.
Excluir	Excluir um item de linha de pedido do cliente ou pedido de produto existente. Por exemplo, você cancela seu serviço de internet residencial.
Suspender	Pedido de produto ou serviço para desativar temporariamente o inventário de produtos dos itens de linha do pedido. **Nota:** Para saber mais, consulte Como usar ações de suspensão e retomada.
Retomar	Pedido de produto ou serviço para ativar o inventário de produtos dos itens de linha do pedido que estavam suspensos anteriormente. **Nota:** Para saber mais, consulte Como usar ações de suspensão e retomada.
Nenhuma mudança	Os itens de linha do pedido sem ação de mudança são incluídos no pedido somente para fins informativos. Por exemplo, um item de linha de pedido primário com ação Sem mudança pode ter um item de linha de pedido secundário com ação Mudar ou Suspender.

Como usar ações de suspensão e retomada

Vocêpode usar ações de suspensão e retomada para suspender ou desativar temporariamente seus inventários de produtos e serviços. Dessa forma, você pode capturar a solicitação de suspensão de um cliente e retomar os produtos e serviços posteriormente.

Visão geral

Como um provedor de serviços de comunicação (CSP), você pode suspender ou desativar temporariamente seus inventários de produtos e serviços. As solicitações de suspensão e

Tradução automática

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

retomada são gerenciadas como pedidos com as mudanças no inventário dos pedidos de produto e serviço durante o processo de decomposição e execução de pedidos. Uma ação de suspensão e retomada de pedido pode ocorrer imediatamente ou em uma data futura.

Com as ações de suspensão e retomada, um CSP pode realizar as seguintes tarefas:

- Ingerir e atender aos pedidos de suspensão de produtos e serviços.
- Ingerir e atender aos pedidos de retomada de produto e serviço para inventários suspensos.
- Ofereça suporte a pedidos de suspensão e retomada com data futura usando um programador.
- Gerencie o estado do inventário de produtos para cenários de suspensão e retomada.

Como as ações Suspender e Retomar funcionam

O processo para as ações de suspensão e retomada é o seguinte:

1. Um pedido de cliente do tipo Suspender ou Retomar é recebido no sistema de gestão de pedidos. Depois de revisar os detalhes do pedido, um gerente de execução aprova o pedido do cliente.
2. Quando um pedido do cliente é aprovado, uma nova tabela Operações de inventário de produtos [sn_prd_invt_product_inventory_operations] é criada como uma lista relacionada no formulário de itens de linha do pedido. No caso do cenário programado, como parte do processo de execução, o estado do registro de operações de inventário de produtos é marcado para o estado Programado para itens de linha do pedido.
3. Um programador pré-configurado rastreia a tabela Operações de inventário de produtos para verificar qualquer data futura programada do pedido do cliente:
   - Se o pedido do cliente contiver itens de linha de pedido com uma data futura (um valor de data para o `campomittedDueDate` no formulário de itens de linha do pedido), a ação de suspensão ou retomada começará na data programada.
   - Se o pedido do cliente não incluir nenhuma data para a ação de suspensão ou retomada, ela será iniciada imediatamente no momento do fechamento dos pedidos.
4. No momento do fechamento do pedido, ocorrem as seguintes mudanças:
   - Para um cenário programado, o programador seleciona o registro com um estado Programado na tabela Operações de inventário de produtos na data programada e marca o estado do registro como Concluído. E o estado do inventário do item de linha do pedido é atualizado para Suspenso para a ação de suspensão e para Ativo para a ação de reinício na tabela de inventário de produtos.
   - Para um cenário imediato, o estado do registro na tabela Operações de inventário de produtos é atualizado para Concluído. E o estado do inventário do item de linha do pedido é atualizado para Suspenso para a ação de suspensão e para Ativo para a ação de reinício na tabela de inventário de produtos.
5. O estado do inventário na tabela Operações de inventário de produtos é atualizado para Cancelado nos dois cenários a seguir:
   - Durante as mudanças em curso ou devido ao cancelamento de quaisquer itens de linha do pedido.
   - As datas das operações de suspensão e retomada são programadas, mas a data da operação de retomada é anterior à data da operação de suspensão.

Para obter mais informações sobre como revisar os detalhes da tabela de operações de inventário de produtos, consulte Revise as informações sobre as operações de inventário de produtos.

Tradução automática

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

Validações e cenários adicionais

Quando os itens de linha do pedido para as ações de suspensão ou retomada são combinados com as ações de mudança ou desconexão em um único pedido e o estado do inventário de qualquer item de linha do pedido está em um estado pendente, a aprovação do pedido falha. O motivo se deve à validação de aprovação do pedido de mudança ou desconexão.

Nota:
Durante a aprovação do pedido para ações de suspensão, retomada ou nenhuma mudança, o inventário do produto não deve estar no estado Instalação pendente.

No processo de criação de pedidos para as ações de suspensão ou retomada, o valor do campomittedDueDate no formulário de item de linha do pedido pode ser uma data passada, uma data atual ou uma data futura. Se for uma data passada ou atual, o estado do inventário deverá ser definido como Ativo para a ação de suspensão e definido como Suspenso para a ação de reinício.

Se o valor do campomittedDueDate dos itens de linha do pedido do cliente for inválido (o valor do campo de data excede a data do calendário) para a ação de suspensão ou retomada, ele será considerado como uma ação imediata.

No tipo de suspensão ou retomada de pedidos do cliente, o pedido primário tem precedência sobre um pedido secundário. Se o pedido primário estiver programado para uma ação de suspensão ou retomada imediata, mas o pedido secundário estiver programado para qualquer data futura, toda a hierarquia de inventário será considerada para a ação imediata.

Se o item de linha do pedido principal para a ação de suspensão ou retomada estiver programado para uma data futura, toda a hierarquia de inventário será considerada para a ação de suspensão ou retomada. Os itens de linha de pedido secundários são considerados para a ação de suspensão ou retomada quando são combinados com uma ação de mudança ou sem mudança.

Para uma mudança em curso da ordem do tipo suspender ou retomar, somente o cancelamento é compatível. Se um item de linha do pedido ou o pedido inteiro for cancelado, o registro de Operações de inventário de produtos será marcado como Cancelado durante o processo de execução do pedido. A mudança de estado não ocorre para o registro de inventário de produtos.

No processo de criação de pedido para a ação suspender ou retomar, você pode usar o ID de inventário externo na carga útil em vez do ID gerado pelo sistema para o inventário.

Decomposição escalonada

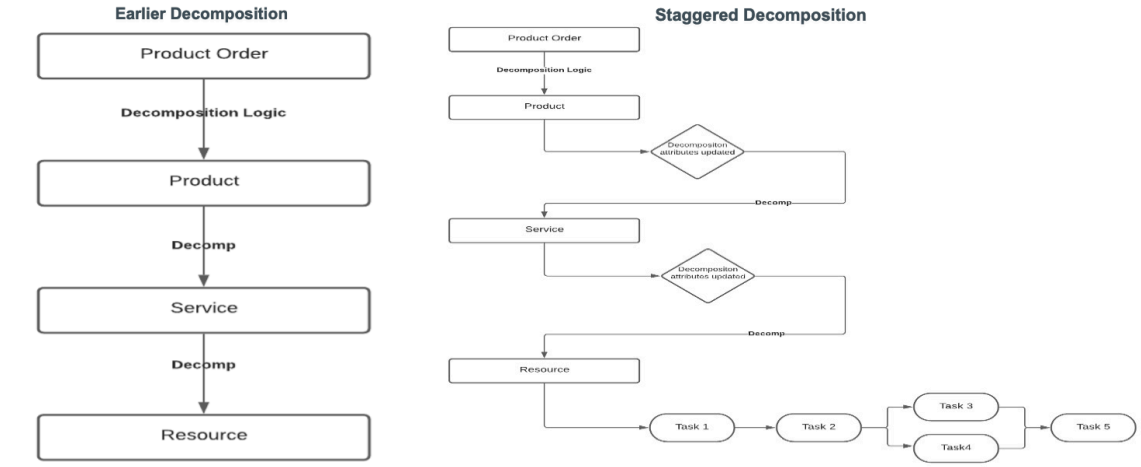
Saiba como você pode escalonar a decomposição dos pedidos do cliente. Você pode decompor os pedidos do cliente em várias iterações usando as informações disponíveis no nível do domínio, em vez de decompor um pedido do cliente inteiro de uma só vez depois que ele é aprovado para execução.

O diagrama a seguir mostra como o processo de decomposição escalonada funciona. Você pode iniciar o processo de decomposição com as informações que já possui para o pedido e os itens de linha do pedido. O processo de decomposição ignora os pedidos de domínio (pedidos de produto, serviço ou recursos) para os quais você não tem as informações necessárias no momento. Quando você adiciona essas informações posteriormente, o processo de decomposição é acionado e conclui o processamento dos pedidos de domínio restantes.

Tradução automática

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

Processamento de decomposição escalonado



Contraste com o processamento de decomposição anterior

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

Se a regra de decomposição dependesse de qualquer valor de característica que não estivesse disponível no momento da decomposição do pedido, o processamento de pedidos ignoraria a decomposição de pedidos. No entanto, na decomposição escalonada, com a decomposição inicial, a decomposição é acionada automaticamente novamente para os pedidos ignorados quando o valor da característica dependente está disponível. O valor da característica pode ser definido pelos usuários de execução de pedidos ou pelas regras de propagação de atributo.

Como funciona a decomposição escalonada

Para oferecer suporte à decomposição de pedidos de maneira escalonada, você pode usar este método para acionar novamente o processo de decomposição dos pedidos de domínio ignorados quando os valores de característica forem atribuídos nas regras de decomposição correspondentes.

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

Quando os valores de característica estão disponíveis a partir de uma ação do usuário ou de uma regra de propagação de atributo, o processo de decomposição é acionado novamente. O processo cria os pedidos de domínio necessários e conclui a decomposição do pedido. Se você atualizar novamente o valor da característica após a conclusão da decomposição do pedido, isso não acionará a decomposição do pedido de domínio.

Nota:
Para saber mais sobre decomposição escalonada, consulte Decomposição de pedido do cliente após a aprovação da execução.

Tradução automática

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

Suporte à quantidade de pedidos

Saiba como você pode oferecer suporte e atender aos pedidos dos clientes para várias instâncias de um produto ou serviço.. Você pode criar vários pedidos de domínio que igualam a quantidade do pedido para cada instância do produto ou serviço. Dessa forma, você pode decompor e gerenciar com eficiência a execução dos pedidos dos clientes.

Visão geral

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

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

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

Suporte para a quantidade de característica orientada por catálogo

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

Suporte para a quantidade baseada em característica

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

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

Processo de captura de pedidos no Gestão de pedidos

Você pode capturar, gerenciar e atender aos pedidos de seus clientes usando APIs, Central de controle de serviçosou captura de pedido direta com a aplicação Gestão de pedidos.

Os cenários a seguir representam situações típicas nas quais você captura pedidos para processamento no Now Platform.

Tradução automática

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

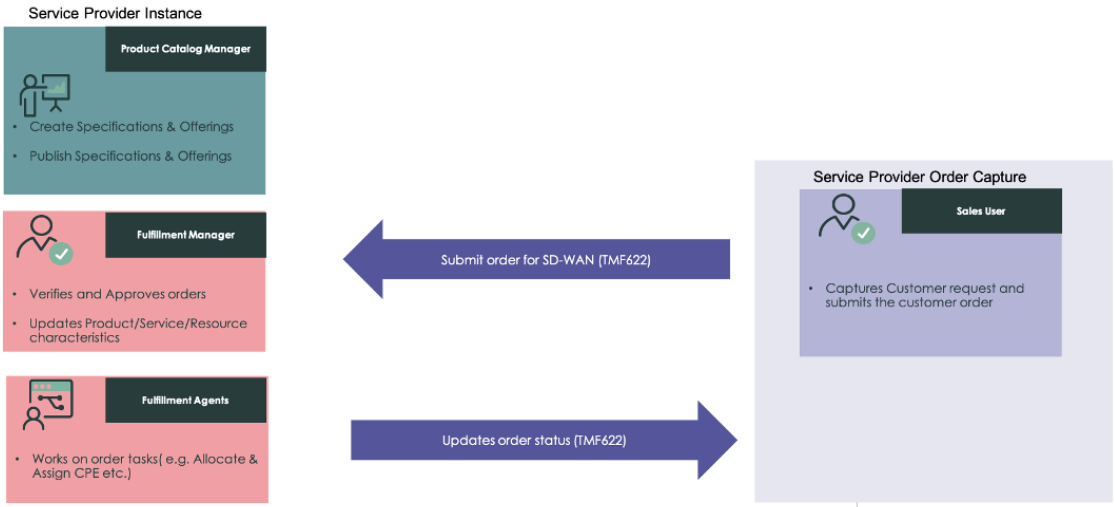
Cenário 1: usando APIs para captura e upload de pedidos

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

Nota:
Para saber mais sobre a API fornecida por ServiceNow, que se baseia na especificação REST da API de pedidos de produto TMF622, consulte OpenAPI de pedido de produto padronizado .

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

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



Cenário de fluxo de trabalho de captura de pedido da API TMF622

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

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

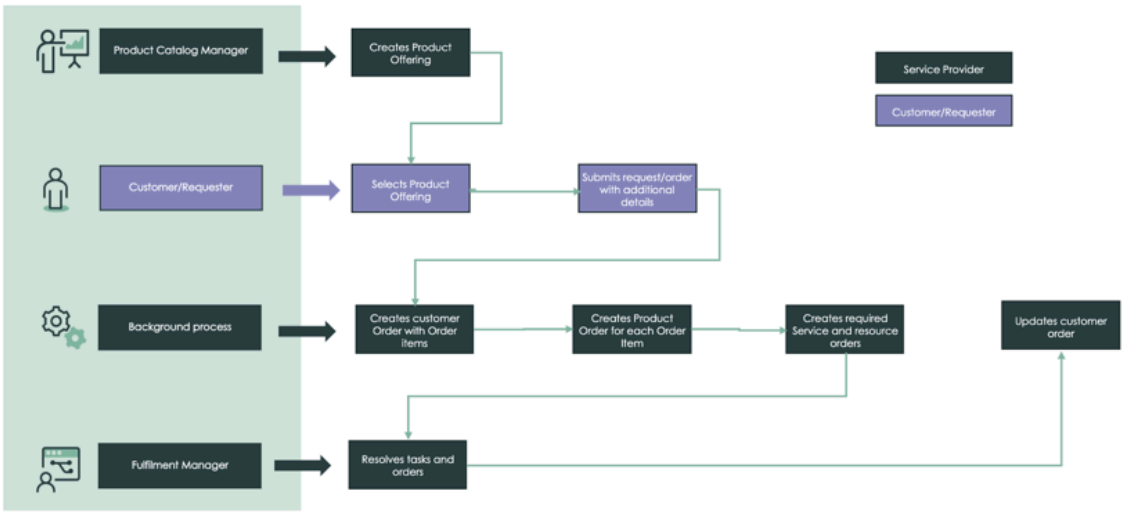
Nota:
Embora a aplicação legada Central de controle de serviços ainda seja compatível, consulte Learn about Service Bridge para obter benefícios detalhados sobre o uso da aplicação Central de controle de serviços atual.

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

Tradução automática

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

Cenário de fluxo de trabalho da Central de controle de serviços para Gestão de pedidos



Aprimoramento de um pedido no Gestão de pedidos

Como um agente de pedidos, capture todas as informações necessárias para um pedido antes da fase de aprovação do pedido para que não haja atrasos ou falhas no atendimento do pedido devido a informações ausentes ou incorretas.

Visão geral

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

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

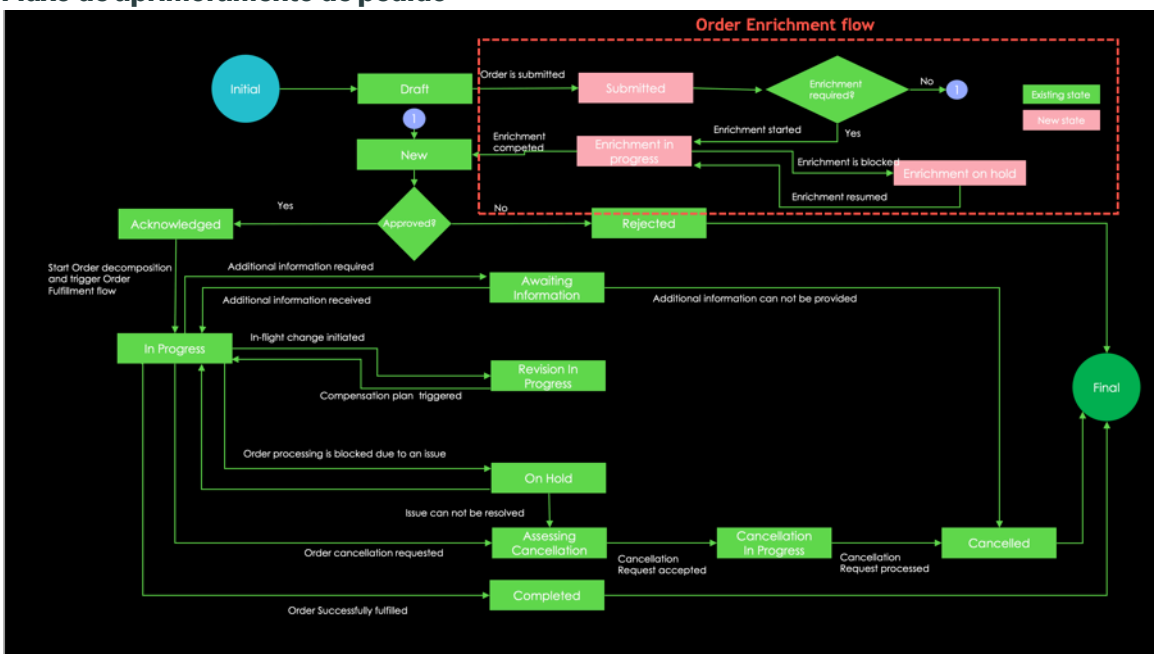
Como funciona o processo de enriquecimento de pedidos

Não é necessário aprimorar todos os pedidos. Se for um pedido complexo de produto ou serviço, o agente decidirá aprimorar o pedido.

Tradução automática

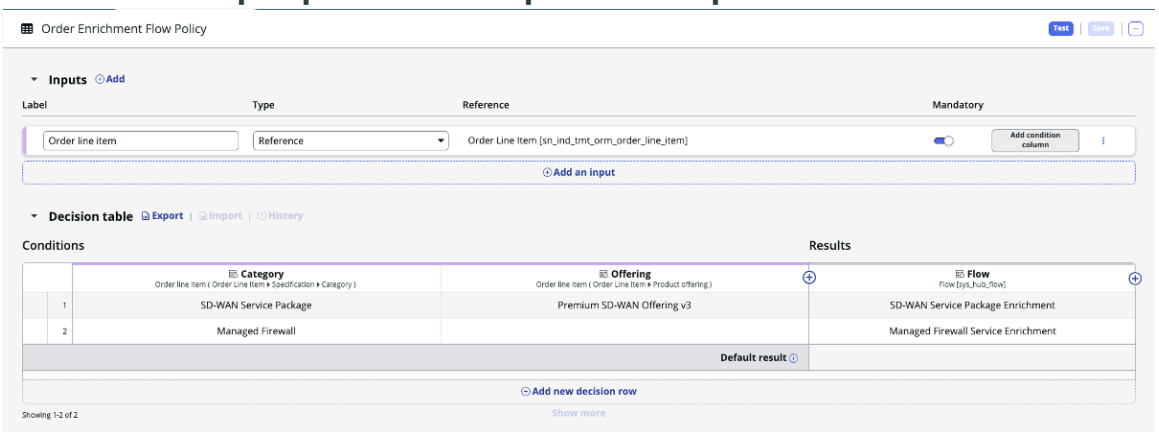
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Fluxo de aprimoramento de pedido



Um agente de pedido cria um pedido em Gestão de pedidos capturando os detalhes básicos do pedido e o campo **Estado** do pedido é definido como Rascunho. Quando o agente de pedido envia o pedido, o sistema verifica para cada item de linha do pedido se ele requer aprimoramento ou não de acordo com a Política de fluxo de aprimoramento de pedido definida na tabela de decisão.

Tabela de decisão para processo de enriquecimento de pedido



Se algum item de linha do pedido for aplicável ao processo de aprimoramento, o estado do pedido, incluindo seus itens de linha, será alterado para Aprimoramento em andamento e a Política de fluxo de aprimoramento de pedido será acionada. O fluxo cria tarefas de aprimoramento de pedido para esses itens de linha do pedido. Se o item de linha não estiver qualificado para enriquecimento, o estado do item de linha será alterado para Novo. Para saber mais, consulte Como configurar fluxos de enriquecimento de pedidos usando Tabelas de decisão.

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

O agente de pedido agora pode aprovar ou rejeitar o pedido.

Tradução automática

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

Gerenciando ordens de serviço

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

As ordens de serviço contêm os detalhes de uma operação Adicionar, Alterar ou Desconectar que sua empresa executa para um serviço que você renderiza para um cliente. Os provedores de serviço os capturam de um sistema externo de gestão de pedidos de clientes de terceiros por meio da API aberta da ordem de serviço ou você os insere diretamente no Now Platform®.

Modelo de dados da Gestão de falhas

Gerencie e corrija os problemas de processamento que ocorrem durante a execução de uma ordem de serviço ou cliente. Com a Gestão de falhas, você pode identificar as exceções de processamento de pedidos e criar um registro de falha para investigar e resolver o problema de processamento subjacente. A Gestão de falhas permite que uma ordem de cliente ou de serviço continue até que seja concluída.

O modelo de dados Gestão de falhas estende a tabela de tarefas. A tabela a seguir lista os atributos que se aplicam ao processamento de falha de pedido.

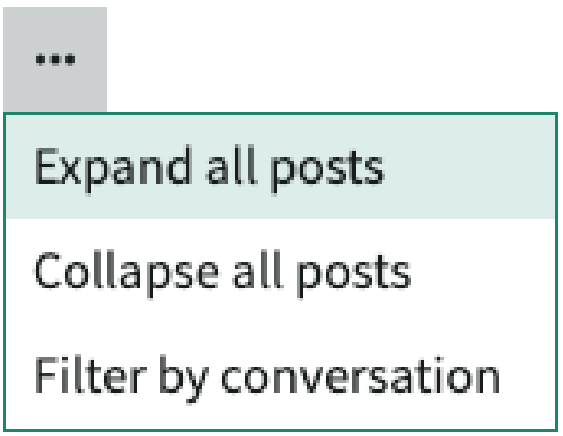
Atributos da tabela de falha de pedido

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

Tradução automática

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

Atributos da tabela de falha de pedido

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

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

- Gerenciando falha de pedido
- Criar registros de falha automatizados e manuais
- Flow Designer
- Fluxos
- Criar um fluxo

Gestão de pedidos de mudança em curso no Gestão de pedidos

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

Você pode usar uma mudança em curso para modificar um pedido de cliente que ainda está em execução. Você define um ponto sem retorno (PONR) após o qual o pedido não pode aceitar nenhuma mudança. Depois que uma mudança em curso é recebida e aprovada, a gestão de pedidos avalia dinamicamente o impacto da mudança solicitada e gera automaticamente um plano para orquestrar o pedido corretamente. Com Gestão de pedidos, sua organização pode gerenciar as mudanças em andamento com mais facilidade, reduzir custos operacionais e oferecer uma experiência melhor ao cliente.

Para saber mais sobre como alterar ou cancelar uma solicitação de pedido em curso, consulte Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento.

Planos de orquestração para execução de pedidos

Ao usar a interface do usuário (IU) do Plano de Orquestração, você pode garantir que todas as tarefas necessárias sejam executadas para atender aos pedidos do cliente (produto). Você também pode exibir a ordem hierarquiacompleta, o status das ordens decompostas associadas, os itens de linha da ordem e as tarefas da ordem.

Usando a IU do Plano de Orquestração

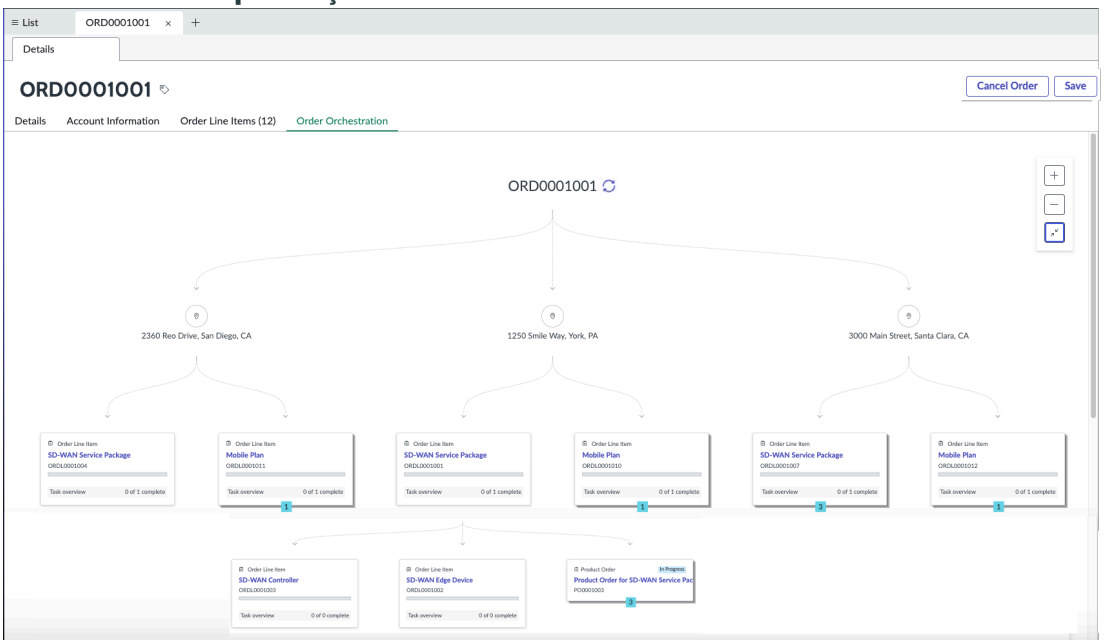
Como um gerente ou agente de execução de pedidos, você usa a IU do Plano de Orquestração para rastrear todos os pedidos de domínio relacionados e tarefas de pedido para um pedido, item de linha de pedido ou pedido de domínio. Você também pode use a IU para revisar e resolver quaisquer problemas para tarefa de pedido relacionadas e pedido de domínios.

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

Tradução automática

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

IU do Plano de Orquestração



Use a IU do Plano de Orquestração para ver:

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

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

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

Executando pedido de vários locaiss

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

- Um item de linha para o pacote de serviços de SD-WAN
- Um item de linha para o produto do controlador de SD-WAN
- Um item de linha para o produto SD-WAN Edge

Tradução automática

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

Se o mesmo cliente também solicitar um produto de segurança SD-WAN opcional para cada local, haverá quatro itens de linha de pedido extras. Ou seja, háde um item de linha de pedido para cada um dos quatro locais (San Jose, San Diego, Denver e Dalas).

Para iniciar o processo de execução de um pedido de vários locais, a aplicação Gestão de pedidos decompõe o pedido em vários pedidos de domínio para execução. Os pedidos de domínio são os pedidos de produto, serviço e recursos que são gerados durante a decomposição. Cada pedido decomposto tem um fluxo de execução correspondente com várias tarefas de pedido. Para atender a um pedido nas datas de entrega prometidas ao cliente, você deve concluir todos os pedidos de domínio relacionados e resolver todas as tarefas de pedido relacionadas a tempo.

Nota:
Para saber mais sobre o modelo de dados Gestão de pedidos e a decomposição de pedido, consulte:

- Modelo de dados da Gestão de pedidos
- Decomposição de pedido do cliente após a aprovação da execução

Tópicos relacionados

Revisar planos de orquestração e atender a pedidos

Revisar um plano de orquestração de pedidos

Gerenciando falha de pedido

Revisar e atualizar as tarefas de execução de pedidos do cliente

Gestão de ameaças

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

Gestão de ameaças consiste em vários componentes na aplicação Gestão de pedidos que funcionam juntos para monitorar e relatar o tempo de conclusão da tarefa em um plano de execução.

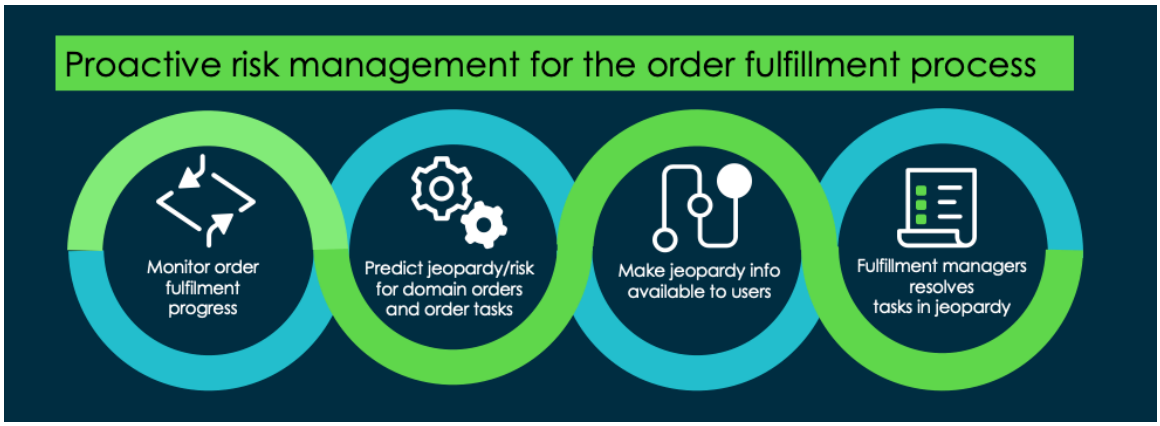
Se uma tarefa estiver demorando mais do que o esperado, o sistema avaliará o percentual de atraso e atribuirá um nível de risco.

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

Tradução automática

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

Visão geral do Gestão de ameaças



Como o Gestão de ameaças funciona

Gestão de ameaças O funciona rastreando tarefas em um processo de execução de pedidos. As tarefas de pedido são criadas antecipadamente, em um estado de rascunho quando uma aprovação de pedido é uma tarefa planejada. Relacionamentos de tarefa de pedido são criados e durações de tarefa são definidas. As tarefas planejadas são definidas no estado Rascunho e têm uma hora de início e uma hora de término. Conforme uma tarefa de pedido está sendo executada, qualquer atraso dentro da quantidade de tempo atribuída à tarefa aciona um alerta de risco.

Componentes do Gestão de ameaças

Define subflows & decision tables	Monitor order fulfilment progress	Predict jeopardy /risk	Share jeopardy info	Resolve tasks in jeopardy
❑ Define subflows that create order tasks upfront and define task relationships ❑ Configure jeopardy policy decision tables	❑ Define and launch SLA for order tasks ❑ Monitor fulfillment progress and closure of domain orders and order tasks	❑ Leverage planned task date fields and date roll up logic to produce timelines for order task fulfillment progression ❑ Monitor the progress of each order task and produce jeopardy information ❑ Rollup jeopardy date changes for all order entities	❑ Use the order forms, list and orchestration UI forms to show jeopardy details for orders, domain orders and order tasks in order to prioritize tasks to take action	❑ Based on jeopardy condition, customer can implement notifications or other logic as required based on jeopardy level flag on each entity jeopardy

Gestão de ameaças níveis de alerta

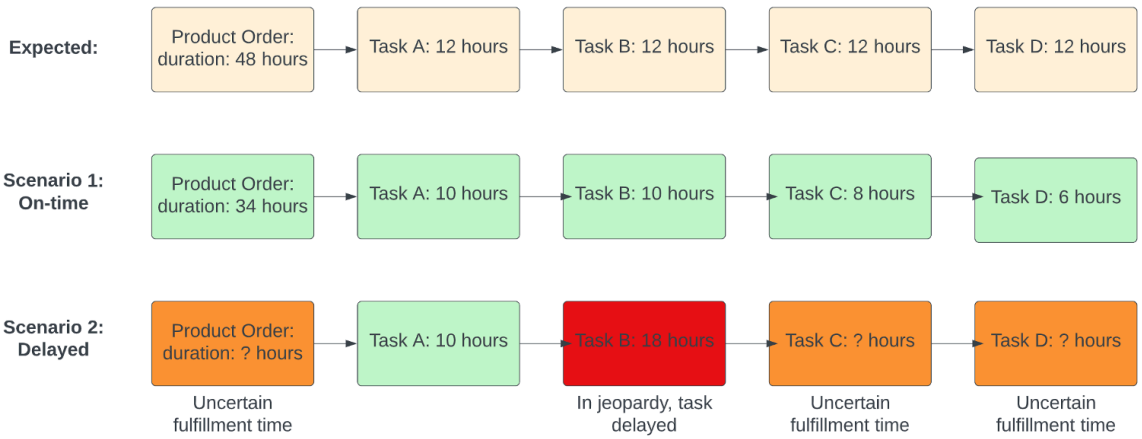
Em Gestão de ameaças, o gerente de execução pode definir diferentes níveis de alertas para cada tarefa. Como o sistema monitora a duração da tarefa, qualquer atraso aciona ajustes no nível de risco das tarefas predecessoras e sucessoras no plano de execução.

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

Tradução automática

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

Gestão de ameaças cenários



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

O que fazer a seguir

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

- Configuração da Gestão de ameaças
- Monitoramento Gestão de ameaças

Visão geral da configuração da Gestão de riscos

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

Durante o tempo de design, os gerentes de execução devem concluir as seguintes Gestão de ameaças etapas de configuração e configuração:

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

Definir subfluxos de execução

Para usar Gestão de ameaças, os gerentes de execução devem reconfigurar os subfluxos de execução existentes ou criar subfluxos para cada especificação. Para obter mais informações, consulte Definir fluxos de trabalho de execução habilitados para risco.

- Tarefas de pedido são criadas com antecedência: os subfluxos configurados para gestão de riscos criam tarefas de pedido com antecedência e em um estado de Rascunho.
- Use a ação de fluxo de tarefa planejada Criar pedido: em Construtor de decisões, use as tarefas Criar novo pedido.

Tradução automática

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

- Criar relacionamentos de tarefa: depois que todas as tarefas de pedido são criadas, os gerentes de execução criam relacionamentos de tarefa de pedido.
- Definir o andamento da execução: depois que todas as tarefas de pedido e relacionamentos de tarefa forem criadas, defina o andamento da execução.

Criar Definições do ANS

As definições do ANS e os fluxos de processamento do ANS estão vinculados a tarefas em um plano de execução e rastreiam e relatam o tempo que as tarefas habilitadas para risco levam para ser concluídas. Para obter mais informações, consulte Criar definições do Acordo de nível de serviço (ANS) em Gestão de ameaças.

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

Vincule Gestão de ameaças a especificações de produto e serviço usando Construtor de decisões

As tabelas de decisão são usadas para vincular e configurar Gestão de ameaças a especificações de produto e serviço em Order Management for Telecommunications. Para obter mais informações, consulte Configuração da Gestão de ameaças.

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

Casos de uso de Gestão de riscos

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

Casos de uso em tempo de design

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

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

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

Defina a lógica de risco usando Workflow Studio para vincular especificações de produto e um fluxo de trabalho de execução.

Tradução automática

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

- Crie tarefas de pedido planejadas no estado Rascunho.
- Definir relacionamentos de tarefa.
- Crie espaço reservado para pedidos de domínio.
- Crie relacionamentos para tarefas de pedido em um pedido de domínio.
- Defina o estado da tarefa de pedido.
- Configure tabelas de decisão de risco.

Casos de uso em tempo de execução

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

Caso de uso: risco preditivo de suporte que monitora pedidos de clientes

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

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

Caso de uso: suporte à decomposição de pedido escalonada e *Gestão de ameaças*

Os gerentes e agentes de execução esperam que, quando ocorrer uma decomposição de pedido escalonado, cada ocorrência de um item de linha de pedido escalonado faça com que a lógica de fluxo de trabalho Gestão de ameaças seja reiniciada.

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

Caso de uso: suporte a pedidos em curso e *Gestão de ameaças*

Os gerentes de execução e o agente desejam Gestão de ameaças para pausar os pedidos. Quando a revisão do pedido é aprovada, o monitoramento de risco é reiniciado.

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

Tradução automática

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

Gestão de ameaças funções e personas

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

Funções no Gestão de ameaças

A tabela a seguir lista as funções e personas em Gestão de pedidos quando Gestão de ameaças está habilitado.

Personas e funções em Gestão de ameaças

Persona	Responsabilidades	Função
Administrador do sistema	• Configura fluxos de execução para Gestão de ameaças. • Configura todos os conjuntos de regras de tabela de decisão relacionados a riscos que definem políticas de cumprimento de riscos. • Configura definições de acordos de nível de serviço (ANS) para tarefas. • Revisa e atualiza os fluxos de trabalho existentes e adiciona ações de risco quando as atualizações são necessárias. • Revisa e atualiza tabelas de decisão de risco.	administrador
Gerente de execução de pedidos	• Revisa os dados de risco do pedido quanto a impactos do pedido. • Atribui prioridades de risco de tarefa ao agente qualificado apropriado para resolução. • Rastreia e monitora o cumprimento oportuno do pedido do cliente usando informações de risco. • Atenua proativamente os riscos de risco. • Escala problemas relacionados a pedidos em risco, conforme necessário.	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager
Agente de execução de pedidos	• Rastreia, monitora e revisa as progressões de tarefas de pedido em busca de dados de risco e atua	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent

Tradução automática

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

Personas e funções em Gestão de ameaças

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

Definição de um relacionamento horizontal

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

Visão geral

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

Como usar um relacionamento horizontal

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

Vejamos um exemplo de um relacionamento horizontal. O relacionamento entre o Voice over Internet Protocol (VoIP) e um serviço de internet é um bom exemplo. O VoIP requer

Tradução automática

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

uma conexão ativa com a internet, mas o VoIP e um serviço de internet são definidos em uma hierarquia de produto diferente. Com um relacionamento horizontal, você pode definir um relacionamento entre o VoIP e um serviço de internet no catálogo de produtos para oferecer suporte ao processo de criação de pedido para VoIP e para atender ao pedido.

Nota:
Para saber mais sobre como criar uma regra de compatibilidade no catálogo de produtos, consulte Configuração de regras de compatibilidade.

Processamento de pedidos assíncronos para pedidos grandes de clientes e consumidores

Se você for um administrador de um provedor de serviços de comunicação (CSP), poderá oferecer suporte a um alto volume de pedidos de clientes empresariais e de vários locais e pedidos de consumidor usando o processamento de pedidos assíncrono na aplicação ServiceNow® Gestão de pedidos.

Visão geral

Os CSPs oferecem suporte a clientes corporativos e consumidores. Normalmente, os pedidos de clientes corporativos são grandes pedidos de vários sites e os pedidos de consumidores são de alto volume.

Se você tiver uma assinatura do Telecommunications Service Management, poderá usar a Product Order Open API para receber um pedido na aplicação [ServiceNow® Gestão de pedidos. O processamento de pedidos passa por três fases:

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

Como funciona o processamento síncrono de pedidos

Com o processamento de pedidos síncrono, um pedido é recebido na aplicação Gestão de pedidos por meio da API. Em seguida, os registros de pedido são criados simultaneamente em uma tabela de pedidos do cliente após a validação do pedido.

Como administrador, você pode ativar ou desativar a validação de pedido para o processamento de pedidos síncrono definindo as propriedades do sistema `create_product_order_validation_sync` e `create_service_order_validation_sync` como Verdadeiro (padrão) ou Falso no Now Platform. O processamento de pedidos síncronos leva mais tempo do que o processamento de pedidos assíncronos quando se trata de criar um grande número de registros de pedidos do cliente.

Como funciona o processamento de pedidos assíncronos

No processamento de pedidos assíncronos, um alto volume de pedidos ou um grande número de cargas de pedidos são recebidos por meio da API Product Order Open (endpoint de scripted Rest) no Gestão de pedidos aplicação dos sistemas externos Configurar, Preço e Cotação (CPQ). Os detalhes do pedido são validados primeiro e, em seguida, inseridos na tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue]. Se houver erros de validação, uma mensagem de erro será retornada na resposta.

Essa validação é gerenciada pela propriedade do sistema `create_product_order_validation_async` para pedidos de produtos e pela propriedade do sistema `create_service_order_validation_async` para pedidos de serviço. Essas

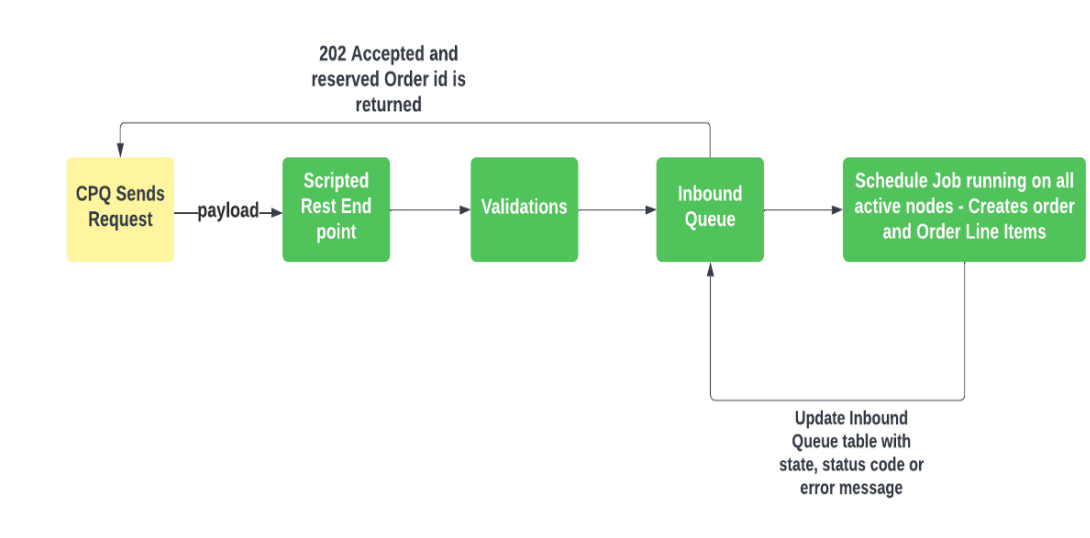
Tradução automática

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

propriedades controlam a validação no processamento assíncrono de pedidos antes que os pedidos sejam inseridos na tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue]. O valor padrão é definido como Verdadeiro.

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

Fluxo de trabalho assíncrono de processamento de pedidos



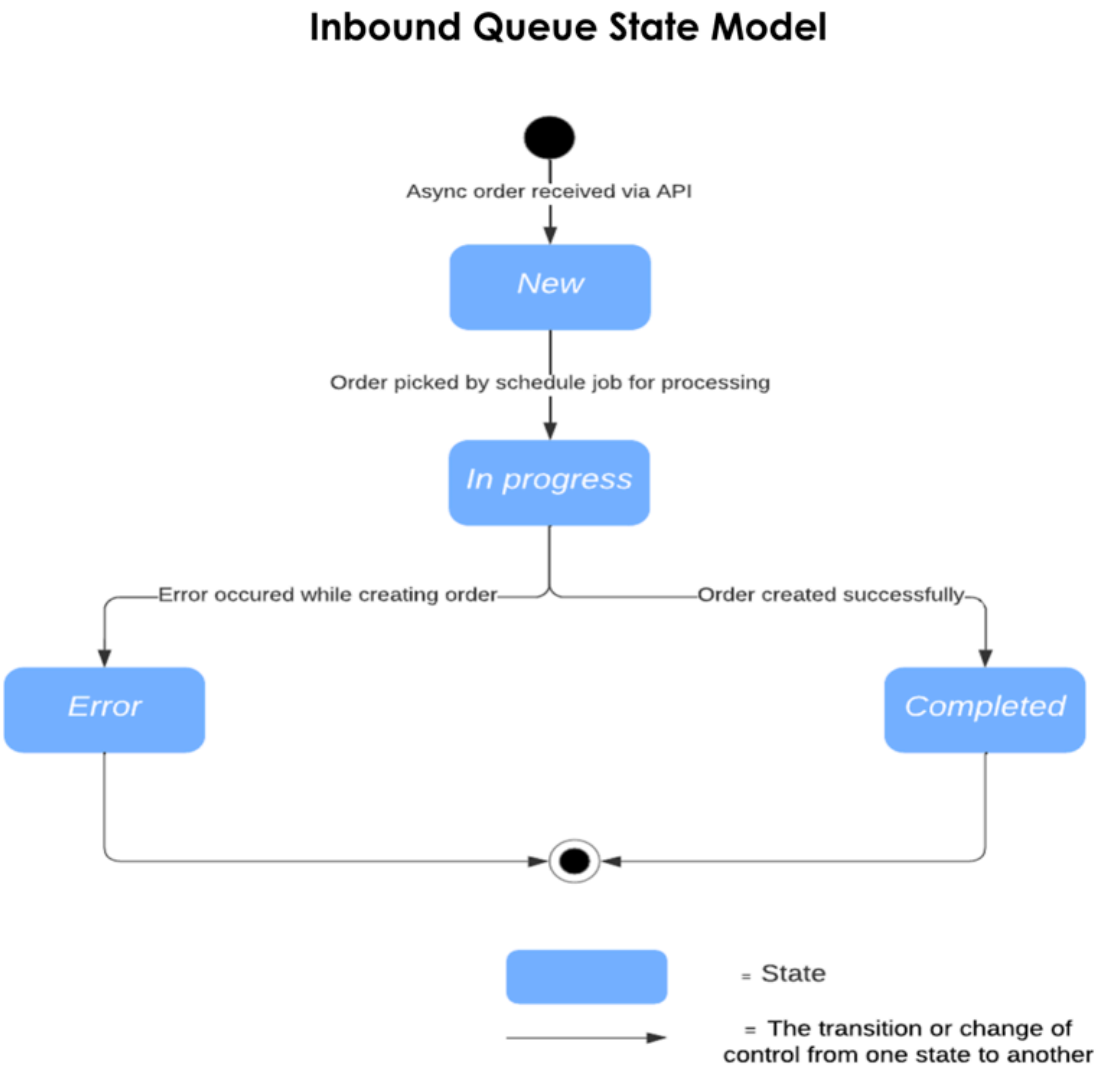
O processamento de pedidos assíncronos segue estas etapas:

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

Tradução automática

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

Modelo de estado da fila de entrada



Tradução automática

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

Gerenciando os pedidos de uma rede 5G em fatias

Usando a aplicação Gestão de pedidos, um provedor de serviços de comunicação (CSP) pode definir os serviços 5G no catálogo e gerenciar a criação e o atendimento desses pedidos para uma rede dividida.

Visão geral

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

Ao dividir uma rede 5G, um CSP pode realizar as seguintes tarefas:

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

- Crie e gerencie os modelos de fatia com os atributos de fatia necessários em seu catálogo de produtos.
- Ofereça suporte às especificações de fatia usando os modelos de fatia para definir os serviços de fatia.
- Ofereça suporte à ingestão de pedidos de fatia de sistemas externos por meio da API de pedido de produto existente.
- Decomponha os pedidos de divisão e acione os fluxos de trabalho de execução para os pedidos decompostos.
- Acione as ordens de divisão de direção sul com atributos de direção sul para sistemas orientados para sul, como NSMF (Network Slice Management Function, Função de gestão de fatias de rede), usando a API aberta da ordem de serviço.

Como uma ordem de divisão é gerenciada

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

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

Nota:

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

O gerente do catálogo de produtos usa os modelos para definir as novas especificações para os serviços 5G. Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações de serviço.

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

ID do inventário de produto externo

Você pode usar um ID de inventário de produtos de sistemas externos de configuração, preço e cotação (CPQ) na aplicação Gestão de pedidos para concluir o fluxo de execução de pedido para várias ações nas ordens de produto e serviço.

Visão geral

Se você estiver usando a aplicação [Gestão de pedidos, poderá usar as APIs abertas do Fórum de TM aprimorado para criar, mudar, desconectar, suspender e retomar pedidos de

Tradução automática

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

produtos e serviços. Após o processo de captura e execução de pedidos, os IDs gerados pelo sistema são criados em relação aos registros de inventário de produtos para gerenciar solicitações futuras no inventário para diferentes tipos de ação de pedido.

Como usar um ID externo

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

- Capture o ID de inventário de produtos externos no sistema Gestão de pedidos por meio das APIs Product e Service Order.
- Armazene o ID de inventário externo em uma nova tabela para novos pedidos e associe-os aos registros de inventário de produtos que foram criados após a execução do pedido. Além disso, atualize o ID na tabela de inventário de produtos externos para qualquer revisão em cursos durante o processo de execução do pedido.
- Permita que sistemas CPQ externos ou de direção ao sul usem o ID de inventário externo para enviar, mudar, desconectar, suspender e retomar pedidos no inventário de produtos no sistema de gestão de pedidos.

Para saber mais, consulte Revisar os detalhes do inventário de produtos externos de um pedido do cliente.

Nota:
Você também pode mapear o ID de inventário de produto externo com o registro de inventário de produto usando a API Aberta de inventário de produto. Para obter mais informações, consulte Product Inventory Open API .

Configuração de Gestão de vendas e pedidos aplicações

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

A configuração das aplicações Gestão de vendas e pedidos inclui várias tarefas básicas:

- Instalando as SOM aplicações que você deseja usar do ServiceNow® Store.
- Atribuir funções aos usuários das aplicações SOM que você instala.

Instalação e configuração de SOM aplicações

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

Tarefas de configuração do SOM

Tarefa de configuração	Descrição
Instalar e configurar a aplicação Gestão de oportunidades	Instale a aplicação Gestão de oportunidadesServiceNow Store da loja []. Esta aplicação permite que seus agentes de vendas e executivos de contas criem e gerenciem oportunidades que identificam e rastreiam vendas em potencial com base nas necessidades identificadas do cliente.
Instalar e configurar a Gestão de cotações	Instale a aplicação Gestão de orçamentosServiceNow Store da loja []. Ele permite que seus agentes de

Tradução automática

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

Tarefas de configuração do SOM

Tarefa de configuração	Descrição
	vendas gerem cotações de vendas para produtos ou serviços que um cliente deseja comprar.
Instalar e configurar a aplicação Gestão de pedidos	Instale a aplicação Gestão de pedidos do ServiceNow Store. Esta aplicação permite que seus agentes capturem, gerenciem e atendam a pedidos de clientes empresariais. **Nota:** Se você tiver uma assinatura do Telecommunications Service Management, instale a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia da loja. Esta aplicação inclui a aplicação Gestão de pedidos e também as ServiceNow implementações das APIs do TMF para produtos de telecomunicações.
Atribuir funções de usuário na Gestão de vendas e pedidos	Revise e atribua funções aos usuários das aplicações SOM que você instala.

Instalar e configurar Gestão de leads

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

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

Tarefas de configuração para Gestão de leads

Tarefa	Descrição	Função
Como instalar Gestão de leads	Instale Gestão de leads da ServiceNow® Store Store.	Administrador
Atribuir funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações	Atribua as funções de usuário para Gestão de leads, Gestão de catálogo de produtos e Gestão de preços.	Administrador
Configuração de catálogos e ofertas de produtos	Crie as ofertas de produtos e os catálogos, a menos que tenham sido definidos anteriormente.	Administrador do catálogo de produtos
Configurar análise de necessidades	Crie os modelos de necessidades para questionários que os agentes de vendas preenchem para obter	Administrador do catálogo de produtos

Tradução automática

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

Tarefas de configuração para Gestão de leads

Tarefa	Descrição	Função
	recomendações de produtos para leads.	

Como instalar Gestão de leads

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

Antes de Iniciar

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

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de orçamentos:

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

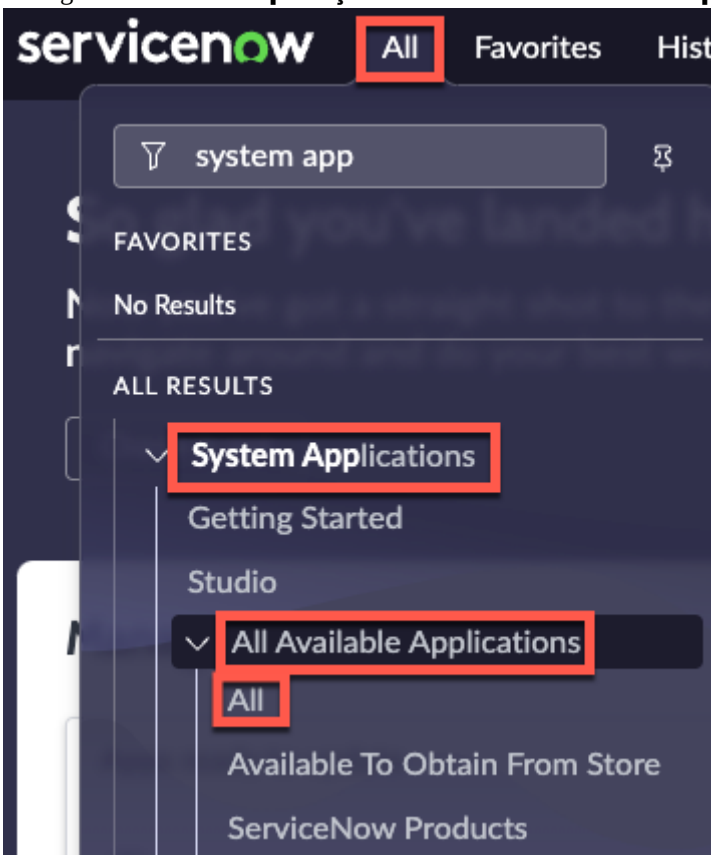
Para obter mais informações sobre como exibir componentes instalados com uma aplicação, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até **Todas** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.



2. Encontre a aplicação Gestão de leads (sn_quote_mgmt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, solicite-a no ServiceNow Store.

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

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicações dependentes serão exibidos se estiverem instalados, se estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar de instalação, você deverá instalá-lo antes de instalar Gestão de leads.

4. Se você quiser instalar dados de demonstração, siga um destes procedimentos, dependendo dos seus direitos.

Instalar e configurar Gestão de oportunidades

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

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

Tradução automática

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

Tarefas de configuração para Gestão de oportunidades

Tarefa	Descrição	Função
Como instalar Gestão de oportunidades	Instale Gestão de oportunidades da ServiceNow® Store Store.	Administrador
Atribuir funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações	Atribua as funções de usuário para Gestão de oportunidades, Gestão de catálogo de produtos e Gestão de preços.	Administrador
Configuração de catálogos e ofertas de produtos	Crie as ofertas de produtos e os catálogos, a menos que tenham sido definidos anteriormente.	Administrador do catálogo de produtos
Como configurar o preço do produto	Defina as listasde preços, as estratégias de preços e outros recursos de preços que você deseja usar, a menos que tenham sido definidos anteriormente.	Administrador de preços
Configurar análise de necessidades	Crie os modelos de necessidades para questionários que os agentes de vendas preenchem para obter recomendações de produtos para oportunidades de vendas.	Administrador do catálogo de produtos
Criar fases de oportunidade	Crie fases do ciclo de vendas para uma oportunidade.	Especialista em operações de vendas
Criar um ciclo de vendas para uma oportunidade	Crie um tipo de ciclo de vendas para uma oportunidade.	Especialista em operações de vendas
Associar um ciclo de vendas à fase de oportunidade	Vincule uma ou várias fases de oportunidade a um ciclo de vendas.	Especialista em operações de vendas

Como instalar Gestão de oportunidades

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

Antes de Iniciar

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

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de oportunidades:

- Plug-ins
- Aplicações da Store

Tradução automática

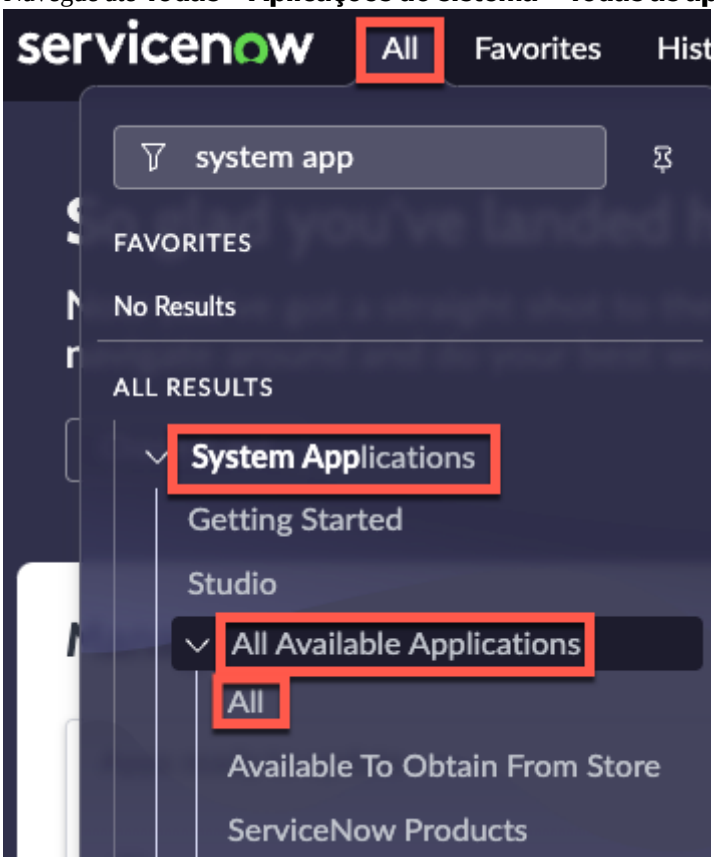
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Funções
- Tabelas

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

Procedimento

1. Navegue até **Todas** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.



2. Encontre a aplicação Gestão de oportunidades (sn_quote_mgmt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, solicite-a no ServiceNow Store.

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

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicações dependentes serão exibidos se estiverem instalados, se estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar de instalação, você deverá instalá-lo antes de instalar Gestão de oportunidades.

4. Se você quiser instalar dados de demonstração, siga um destes procedimentos, dependendo dos seus direitos.

Tradução automática

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

Criar fases de oportunidade

Crie fases do ciclo de vendas para uma oportunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: vendas_ops_specialist

Procedimento

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

Formulário Fase da oportunidade

Campos	Descrições
Nome	Nome da fase da oportunidade. Por exemplo, Qualificar ou Desenvolver ou Propor ou Negociar.
Ordem	Número de pedidos que está na fase de oportunidade.
Tipo	Tipo das fases de oportunidade. Por exemplo, Aberto ou Fechado.
Ativo	Quando a opção é selecionada, a fase da oportunidade está ativa.

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

Criar um ciclo de vendas para uma oportunidade

Crie um tipo de ciclo de vendas para uma oportunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: vendas_ops_specialist

Procedimento

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

Formulário Tipo de ciclo de vendas

Campos	Descrições
Código	Tipo de ciclo de vendas. Por exemplo, NEW RONEW ou NEWCUST ou UPSELL.
Descrição resumida	Mais informações sobre o novo ciclo de vendas de oportunidade.

Tradução automática

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

Campos	Descrições
Ativo	Quando a caixa de seleção está marcada, o ciclo de vendas está ativo.

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

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

Associar um ciclo de vendas à fase de oportunidade

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

Antes de Iniciar
Função necessária: vendas_ops_specialist

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

Instalar e configurar Gestão de orçamentos

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

Administradores e Gestão de orçamentos administradores concluem as seguintes tarefas de configuração para configurar Gestão de orçamentos.

Tarefas de configuração para Gestão de orçamentos

Tarefa	Descrição	Função
Como instalar Gestão de orçamentos	Instale Gestão de orçamentos da ServiceNow® Store Store. Ele fornece estes recursos principais para seus agentes: • Crie cotações com produtos e preços e apresente-as aos clientes. • Use o configurador de produtos para selecionar ofertas de produtos simples e configuráveis.	Administrador

Tradução automática

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

Tarefas de configuração para Gestão de orçamentos

Tarefa	Descrição	Função
	• Adicione ajustes de preços aos produtos. • Converta cotações em pedidos de produtos depois que os clientes aprovarem.	
Atribuir funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações	Defina as funções para Gestão de orçamentos usuários e seus administradores de preços e catálogo de produtos.	Administrador
Configuração de catálogos e ofertas de produtos	Crie as ofertas de produtos e os catálogos, a menos que tenham sido definidos anteriormente.	Administrador do catálogo de produtos
Como configurar o preço do produto	Defina as listas de preços, as estratégias de preços e outros recursos de preços que você deseja usar, a menos que tenham sido definidos anteriormente. • Defina as listas de preços e as estratégias de preços que controlam como o preço é aplicado às cotações. • Se você estiver usando livros de custos, crie os livros de custos que definem os custos unitários das ofertas de produtos.	Administrador de preços
Ativar livros de custos e margens de custo	Use a propriedade do sistema `sn_quote_mgmt_core.enable_cost_margin_calculation` para ativar o livro de custos e os recursos de margem de custo em Gestão de orçamentos. Esses recursos permitem que os agentes de vendas exibam os custos unitários do produto e as margens de custo ao criar cotações de vendas.	Administrador da Gestão de orçamentos

Como instalar Gestão de orçamentos

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

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

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

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

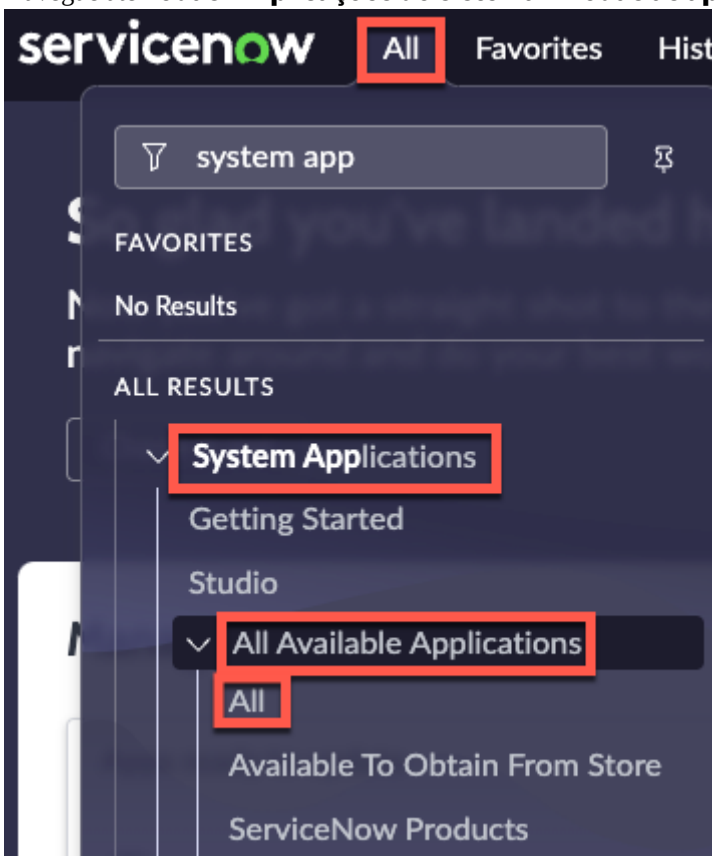
Os itens a seguir são instalados com Gestão de orçamentos:

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

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

Procedimento

1. Navegue até **Todas** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.



2. Encontre a aplicação Gestão de orçamentos (sn_quote_mgmt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

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

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, solicite-a no ServiceNow Store.

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

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicações dependentes serão exibidos se estiverem instalados, se estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar de instalação, você deverá instalá-lo antes de instalar Gestão de orçamentos.

4. Se você quiser instalar dados de demonstração, siga um destes procedimentos, dependendo dos seus direitos.

Integrar ao Gestão de contratos Pro

Com a integração de Gestão de orçamentos e Gestão de contratos Pro, os agentes de vendas podem iniciar solicitações de contrato enquanto finalizam um acordo e formalizam acordos entre você e seus clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Gestão de contratos para Gestão de vendas e pedidos (Gestão de orçamentos com Gestão de contratos Pro) (com.sn_som_clm).

   Nota:
   Para ativar este plug-in, há uma dependência no plug-in principal de Contratos (com.sn_cm_core). Verifique se ele está instalado para usar o fluxo de trabalho de criação de contratos a partir de uma cotação.

3. Selecione **Ativar**.
4. Conclua as etapas de configuração inicial para configurar esta integração.
   Para obter mais informações sobre como configurar Gestão de contratos Pro, consulte Configure Contract Management Pro.

O que Fazer Depois
Para aprender mais, consulte Set up Contracts Core e Iniciar uma solicitação de contrato.

Como configurar o Gestão de acordos de vendas

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

Ativação do Gestão de acordos de vendas

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

Tradução automática

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

Plug-ins do Gestão de acordos de vendas

plug-in	Descrição	Dependência
Modelo de dados do contrato de vendas [com.sn_sales_agmt_core]	Este plug-in fornece objetos básicos para gerenciar acordos de vendas.	• Núcleo de gestão do Catálogo de produtos[com.sn_prd_pm] • Gestão de preços [com.sn_csm_pricing]
Gestão de contratos de vendas [com.sn_sales_agmt_wf]	Este plug-in fornece fluxo de trabalho para criar e gerenciar acordos de vendas.	• Modelo de dados do contrato de vendas [com.sn_sales_agmt_core] • Lead para o núcleo de dinheiro [com.sn_l2c_core]

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

Solicitar apps do ServiceNow Store

Visite osite daServiceNow Store para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulteServiceNow Storenotas da versão do histórico de versões .

Componentes instalados com Gestão de acordos de vendas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação dos plug-ins Gestão de acordos de vendas, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Acordos de vendas detalhes das funções

Função	Descrição	Contém as funções	Título funçã
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	Esta função permite que os usuários executem operações de leitura em contratos de vendas, linhas de contrato de vendas e dados relacionados, como características,	• sn_prd_pm.product_catalog_viewer (contém sn_prd_pm.characteristics_viewer) • sn_quote_mgmt_core.quote_viewer (contém sn_csm_pricing.Pricelist_viewer)	• Ag ver • Ge ver • Vis de

Tradução automática

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

Acordos de vendas detalhes das funções

Função	Descrição	Contém as funções	Título funçã
	listas de preços e outras tabelas.		
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	Esta função permite que os usuários executem, criem, leiam e atualizem operações em contratos de vendas e linhas de contrato de vendas.	sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	• Ag ver • Ge ver

Tabelas instaladas

Gestão de acordos de vendas Tabelas

Tabela	Descrição
sn_sales_agmt_core_sales_agreement	Armazena todos os acordos de vendas.
sn_sales_agmt_core_sales_agreement_line	Armazena as linhas de um acordo de vendas indicando os produtos e serviços acordados para venda.
sn_sales_agmt_core_line_characteristic	Armazena os atributos de produtos e serviços a serem vendidos.
sn_sales_agmt_core_line_adjustment	Armazena os ajustes aplicados durante a negociação.

[store-future: BEGIN review]

Instalar e configurar Gestão de pedidos

Saiba como configurar os recursos e componentes necessários para o processamento de pedidos de cliente e serviço, dependendo se você é um provedor ou um cliente corporativo.

Tópicos relacionados

Gestão de pedidos

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurando Gestão de pedidos para provedores de serviço

Se você tiver uma assinatura da Gestão de serviços de telecomunicaçãotion, poderá concluir as seguintes tarefas de configuração para configurar c Gestão de pedidos para provedores de serviço.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração da Gestão de pedidos para provedores

Tarefa	Descrição
Instale Gestão de pedidos.	Instale a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia do ServiceNow® Store.
(Opcional) Instale e configure Central de controle de serviços provedores de serviço.	Opcionalmente, instale e configure Central de controle de serviços para integrar sua instância ServiceNow com as instâncias ServiceNow de seus clientes. Central de controle de serviços cria e publica catálogos de produtos e serviços de forma síncrona para que seus clientes possam fazer pedidos de produtos. **Nota:** Embora a aplicação legada Central de controle de serviços ainda seja compatível, consulte Learn about Service Bridge para obter benefícios detalhados sobre o uso da aplicação Central de controle de serviços atual. A maioria dos pedidos de clientes carregados em sua instância ServiceNow usa sua própria API ou uma API fornecida por ServiceNow com base na especificação REST da API de pedidos de produtos TMF622. Use Central de controle de serviços somente se você oferecer suporte a clientes que também usam Now Platform em suas operações. Para saber mais, consulte API aberta de pedido de produto .
Atribuir funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações	Atribua as funções de usuário para a aplicação [Gestão de pedidos, Gestão de catálogo de produtose Pricing Management.
Configurar ofertas de produto com controle de versão.	Crie e publique ofertas de produtos com controle de versão para seus clientes.
Associar contratos de clientes a ofertas de produtos.	Associe contratos de clientes a ofertas de produtos para fornecer acesso a produtos aos quais o cliente tem direito.
Configure a execução de pedidos.	Configure a execução de pedidos para definir como os pedidos são decompostos e atendidos.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Instalação do Gestão de pedidos

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Gestão de pedidos. A aplicação inclui os dados de demonstração e as instalações relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins, caso ainda não estejam instalados.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

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

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

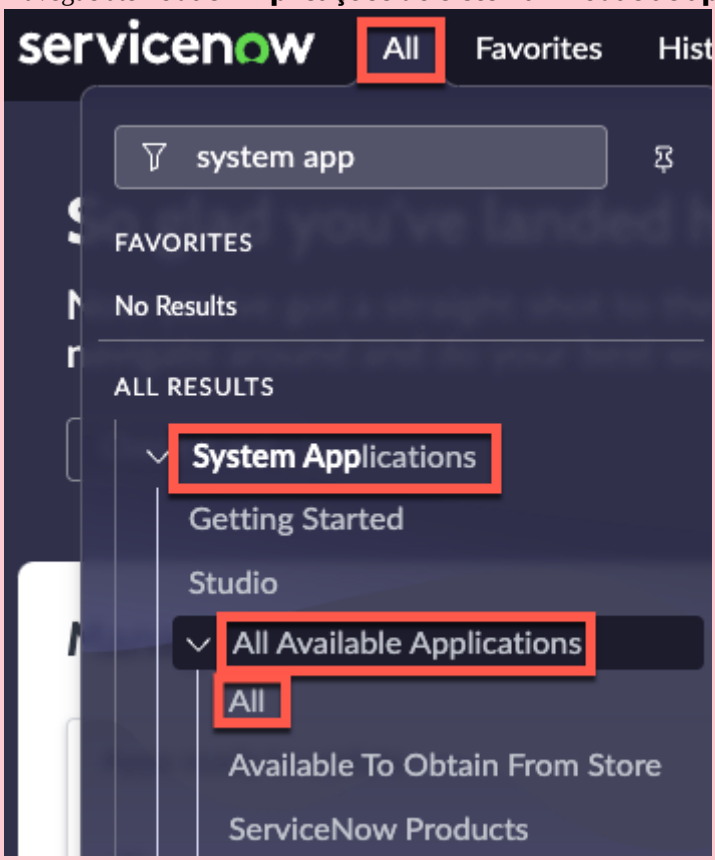
Os itens a seguir são instalados com Gestão de pedidos:

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

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

Procedimento

1. Navegue até **Todas** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.



2. Encontre a aplicação Gestão de pedidos usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise uma das seguintes aplicações, dependendo do seu direito e assinaturas:

Tradução automática

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

- Gestão de pedidos - Selecione este app para instalar a aplicação Gestão de pedidos.
- Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia: se você tiver uma assinatura da Gestão de serviços de telecomunicações, selecione este app, que instala a aplicação Gestão de pedidos e as ServiceNow Open APIs para as especificações REST da API do TM Fórum: Catálogo de produtos, Catálogo de serviços, Ordem de produto, ordem de serviço, inventário de produtos e qualificação de serviço técnico.

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

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

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicações dependentes serão exibidos se forem instalados, estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar de instalação, você deverá instalá-lo antes de instalar Gestão de pedidos.

4. Se você quiser instalar dados de demonstração, siga um destes procedimentos, dependendo dos seus direitos.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Atribuição de execução de pedidos e funções de provedor para Gestão de pedidos

Atribua funções para que você possa controlar o acesso do usuário aos recursos, capacidades e dados da aplicação Gestão de pedidos. Os dados de funções de configuração que você cria se aplicam ao processamento de pedidos de clientes e ordens de serviço.

Visão geral das funções de execução e provedor

Seus usuários podem usar as várias funções que estão disponíveis na aplicação Gestão de pedidos, incluindo:

- Gestão do catálogo de produtos
- Gestão de pedidos do cliente
- Gestão de ordens de serviço
- Gestão de falhas
- Gestão de mudanças de pedido em curso
- Gerente de execução

Você atribui funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuário Now Platform.

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

Tradução automática

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

Gestão do catálogo de produtos

As funções na tabela a seguir se aplicam à gestão do Catálogo de produtos. Para saber mais sobre essas funções, consulte Configuração de especificações com controle de versão e ofertas de produtos para Gestão de pedidos.

Funções de gestão do catálogo de produtos

Função	Descrição
Gerente do Catálogo de produtos [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Função que permite que um usuário com acesso para criar, ler, atualizar e excluir especificações de produto, serviço e recurso.
Administrador do Catálogo de produtos [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	Função que permite que um usuário crie, leia, atualize e exclua o acesso a produtos, serviços, especificações de recursos, características e opções de características.
Visualizador do Catálogo de produtos [sn_prd_pm.product-catalog_viewer]	Função que habilita um usuário com acesso de leitura a especificações de produto, serviço, recurso, características e opções de característica.

Gestão de pedidos do cliente

As funções na tabela a seguir se aplicam à gestão de pedidos do cliente. Para saber mais sobre essas funções, consulte Criar, alterar e cancelar pedidos de produtos manuais.

Funções de gestão de pedidos do cliente

Função	Descrição
Gerenciador de execução de pedidos [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	Função que permite que um usuário com acesso de exibição e edição a pedidos de produtos, tarefas de pedido de produtos, pedidos de serviço e pedidos de recursos. Um usuário com esta função pode exibir, mas não editar, registros de falha de pedido. O gerente de execução de pedidos recebe pedidos, revisa os itens de linha do pedido, garante que os pedidos estejam prontos para execução e os aprova.
Agente de execução de pedidos [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	Função que permite que um usuário com acesso de exibição a pedidos de produtos, tarefas de pedido de produtos, pedidos de serviço e pedidos de recursos. Um usuário com esta função também pode exibir, mas não editar, registros de falha de pedido. Os agentes de execução de pedidos podem editar alguns campos nas tarefas de pedido do produto. Depois que o gerente de execução de pedidos aprova um pedido, o agente executa essas tarefas. Esta função também inclui a função Visualizador de pedidos [order_view].
Aprovador de pedido [order_approver]	Função que permite a um usuário com acesso de exibição aos pedidos do cliente e aos dados do catálogo de produtos. Usuários com esta função podem aprovar pedidos de clientes, mas não podem criar, atualizar ou excluir um pedido como um gerente

Tradução automática

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

Funções de gestão de pedidos do cliente

Função	Descrição
	de execução de pedido ou um agente de execução de pedido fariam. Esta função também inclui a função Visualizador de pedidos [order_view].
Visualizador de pedidos [order_viewer]	Função que permite que um usuário com acesso de exibição a pedidos de clientes, pedidos de produtos, tarefas de pedido de produtos, pedidos de serviço e pedidos de recursos. Você também deve conceder a um Visualizador de pedido a função sn_prd_pm.product_catalog_viewer para acessar os dados do catálogo de produtos. **Nota:** As funções de Aprovador de pedidos e Visualizador de pedidos estão incluídas na função de Parte interessada de negócios da Gestão de pedidos, que tem uma taxa associada a ela. Não atribua essas funções a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado. Para saber mais, consulte Ativar parte interessada do negócio.

Gestão de ordens de serviço

As funções na tabela a seguir se aplicam à gestão de ordens de serviço. Para saber mais sobre essas funções, consulte Criar, revisar, aprovar e atender ordens de serviço.

Funções de gestão de ordens de serviço

Função	Descrição
Gerenciador de pedidos de serviço [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Função que permite que um usuário exiba e edite solicitações de ordem de serviço, ordens de serviço, ordens de recurso e tarefas de execução relacionadas. Um usuário com esta função também pode exibir, mas não editar, registros de falha de pedido. O gerente de ordem de serviço pode revisar solicitações de ordem de serviço externas, revisar itens de linha da ordem de serviço, garantir que as ordens de serviço estejam prontas para execução e aprová-las.
Agente de ordem de serviço [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Função que habilita um usuário com acesso de exibição a solicitações de ordem de serviço, ordens de serviço, ordens de recurso e tarefas de execução relacionadas. Os agentes de ordem de serviço podem editar alguns campos nas tarefas de ordem de serviço. Depois que o gerente de execução de ordem de serviço aprova uma ordem de serviço, o agente executa essas tarefas. Esta função também inclui a função Visualizador de pedidos [order_view].

Tradução automática

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

Gestão de falhas

As funções na tabela a seguir se aplicam à Gestão de falhas. Para saber mais sobre essas funções, consulte Gerenciando falha de pedido.

Funções de gestão de falhas

Função	Descrição
Gerenciador de falhas [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	Função que permite que um usuário crie, exiba, atribua e edite registros de falhas. Um usuário com essa função também pode exibir tarefas de pedido e pedidos de domínio. Para saber mais, consulte Gerenciando falha de pedido.
Agente de falha [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	Função que permite que um usuário exiba registros de falhas. Um usuário com essa função também pode atualizar o estado dos registros de falha e criar anotações de trabalho neles. Para saber mais, consulte Revisar um registro de falha.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuração de especificações com controle de versão e ofertas de produto

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

Visão geral das ofertas de produtos

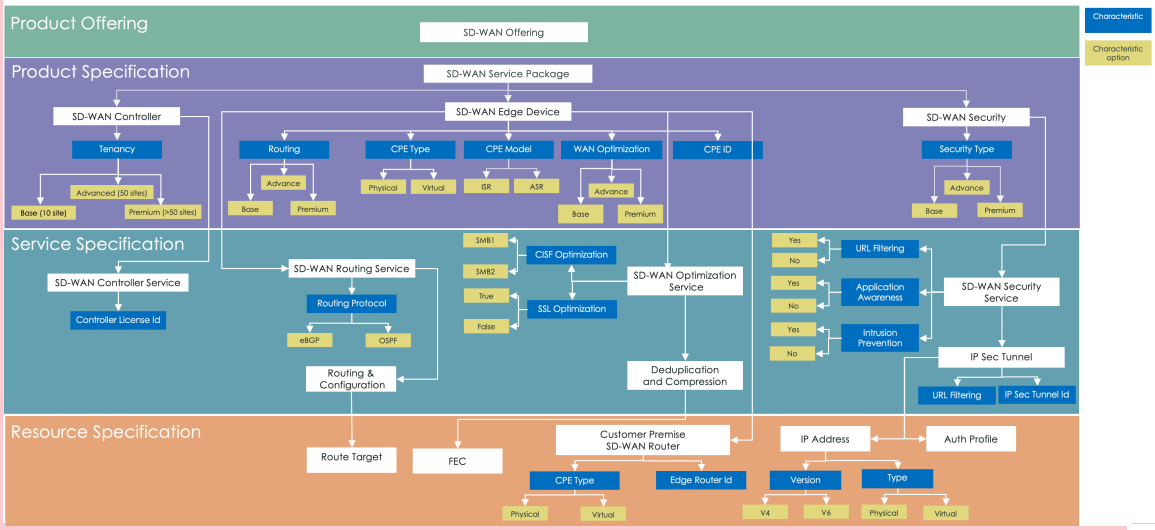
Como gerente do catálogo de produtos, você configura ofertas de produtos em um catálogo de produtos. Uma oferta de produto contém a descrição, o preço, a qualificação e as opções do produto. Você usa um catálogo de produtos para agrupar suas ofertas de produtos para que seus clientes possam solicitar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

Por exemplo,o diagrama a seguir mostra os relacionamentos entre as ofertas de produtos, a especificação de produto, a especificação de serviço e a especificação de recursos para um modelo de produto SD-WAN.

Tradução automática

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

Modelo de produto SD-WAN



Cada oferta de produto tem os seguintes componentes:

Especificação de produto

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

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

Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações do produto.

Especificação de serviço

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

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

Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações de serviço.

Especificação de recurso

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

Tradução automática

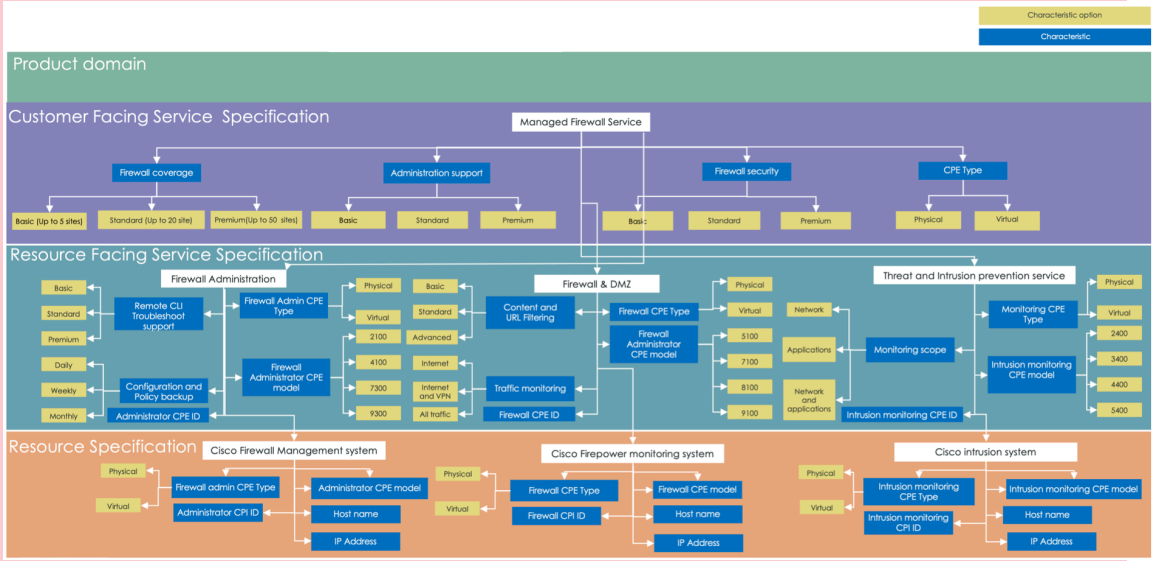
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Todas as opções de característica de especificação que estão disponíveis para um recurso e como elas devem ser atendidas.
- Várias categorias de informações, como fabricação, modelo e informações relacionadas à marca sobre um recurso, incluindo os recursos visuais e guias de ativação. As especificações de recursos não são voltadas para o cliente.
- Seu relacionamento com outras especificações de produto, serviço e recurso. Você pode habilitar a entrega de produto e serviço usando o recurso necessário.

Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações de recursos.

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

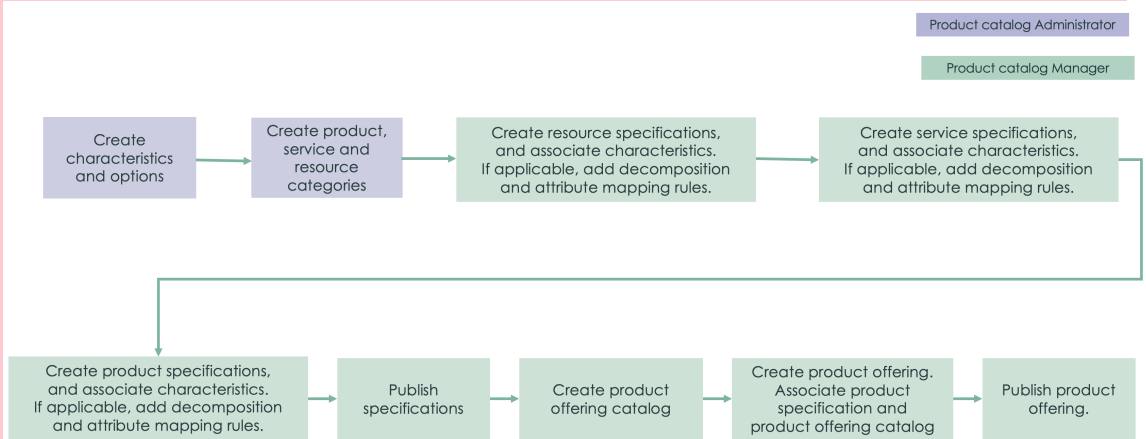
Estrutura de serviço de firewall gerenciado



Como configurar suas especificações iniciais e ofertas de produtos

O exemplo diagrama e resumo a seguir mostram a sequência que você pode usar para configurar ofertas de produtos de telecomunicações para seus clientes.

Configurar ofertas de produtos



Tradução automática

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

1. Crie características e opções de característica. Para saber mais, consulte Crie as características e opções de características para suas ofertas de produtos.
2. Crie categorias de especificação de produto, serviço e recurso e associe-as a categorias de modelo. Para saber mais, consulte Criar e associar categorias de especificação a categorias de modelo.
3. Crie e publique as versões base iniciais das especificações de produto, serviço ou recurso. Para cada especificação, crie os relacionamentos de especificação, regras de decomposição e mapeamentos de atributo. Para saber mais, consulte:
   - Criar e publicar especificações de recursos
   - Criar e publicar especificações de serviço
   - Criar e publicar especificações do produto
   - Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição
   -
4. Crie e publique as versões base iniciais de suas ofertas de produtos. Para saber mais, consulte Criar suas ofertas de produtos e publicá-las em um catálogo.
5. Crie um catálogo de produtos. Para saber mais, consulte Criar um catálogo de produtos.

Criação de versões de especificações e ofertas de produtos

Você pode criar e publicar especificações e ofertas de produtos com controle de versão para que seus clientes possam solicitar as versões mais atualizadas de suas ofertas de produtos e serviços. Para saber mais, consulte:

- Como criar e publicar novas versões de especificação
- Como criar e publicar novas versões de oferta de produto

O seguinte processo descreve as etapas para criar uma versão de uma especificação ou uma oferta de produto:

1. Crie e atribua um novo número de versão em cada produto, serviço, especificações de recurso ou ofertas de produto afetadas pelas mudanças. Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações de recursos.
2. Para cada especificação na nova versão, crie os relacionamentos de especificação, as regras de decomposição e os mapeamentos de atributo necessários. Para saber mais, consulte:
   - Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição
   - Definição de mapeamentos para propagação de valor de atributo para pedidos de domínio
3. Crie uma oferta de produto e publique-a ao atualizar o catálogo de produtos. Para saber mais, consulte Como criar e publicar novas versões de especificação.
4. Descontinue ou arquive especificações antigas ou não utilizadas e ofertas de produtos, conforme necessário. Para saber mais, consulte Desativação e arquivamento de especificações e ofertas de produtos com controle de versão.

Nota:
Você não pode usar entidades de catálogo com ou sem versões, como especificações e ofertas de produtos, em pedidos, inventário ou para outros fins quando elas estão no estado Rascunho. Por exemplo, você não pode selecionar e usar uma oferta de produto na Captura de pedido se ela ainda estiver no estado Rascunho.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Modelo de dados do catálogo de produtos e controle de versões do catálogo

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar as características e opções de características para suas ofertas de produtos

Crie características e opções de característica para que você possa definir os atributos e opções de produto para as ofertas de produto que seus clientes podem solicitar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_admin

Procedimento

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

   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção Campos de formulário de características em Campos de formulário de características .
4. Salve o formulário clicando com o botão direito do mouse sobre ele.
   Se você selecionou **Opção** no campo **Tipo de entrada**, a lista relacionada Opções de característica será exibida.
5. Para criar opções selecionáveis para a característica, clique em **Novo**.
6. Insira sua opção, que será associada automaticamente à característica que você criou.
   Por exemplo, se você criar uma característica de tipo de cartão SIM, criará as opções associadas **Nano**, **eSim**, **Micro**, **Mini**e **Standard**.
7. Clique em **Enviar**.
8. No formulário Características, clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Crie categorias de especificação de produto, serviço e recurso e associe-as a categorias de modelo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar e associar categorias de especificação a categorias de modelo

Crie categorias de especificação de produto, serviço e recurso que você pode associar a categorias de modelo para determinar o modelo de produto e o fluxo de trabalho de execução de uma oferta de produto para seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao adicionar categorias de especificação, você pode associar especificações de produto, serviço e recurso a categorias de modelo específicas para fins de emissão de relatórios e determinaring o fluxo de trabalho associado. As categorias de especificação funcionam com tabelas de decisão definidas que ajudam a resolver decisões complexas que dependem de vários fatores.

Tradução automática

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

- A categoria de modelo associada determina como o Now Platform cria um ativo a partir de um item de configuração (IC) e a qual classe de ativo ele pertence. A categoria determina como produtos, serviços e recursos são modelados no catálogo de produtos legado
- As tabelas de decisão associadas à categoria de especificação determinam como os fluxos de trabalho de execução são gerados para um item solicitado.

Para saber mais sobre categorias de modelo e tabelas de decisão, consulte o seguinte:

- Categorias de modelo
- Tabelas de decisão

Procedimento

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

Formulário de categorias de especificação

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de especificação.
Modelo Categoria	Categoria de modelo à qual a categoria de especificação pertence.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Crie especificações de produto, serviço e recurso e associe categorias de especificação a elas.

Tópicos relacionados

Catálogo de produtos

Modelos

Tabelas de Decisão

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar e publicar especificações de recursos

Crie e publique uma versão base de uma especificação de recurso para definir todas as opções de recursos para um produto voltado para o cliente que você vende e para designar como atender a essas opções.

Antes de Iniciar

Crie características, opções de característica e categorias de especificação. Para saber mais sobre características, opções de característica e categorias de especificação, consulte:

- Crie as características e opções de características para suas ofertas de produtos
- Criar e associar categorias de especificação a categorias de modelo

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você cria uma especificação de recurso para definir as informações técnicas de um recurso, o que inclui o seguinte:

- Todas as opções de característica de especificação que estão disponíveis para um recurso e como elas devem ser atendidas.
- Várias categorias de informações, como fabricação, modelo e informações relacionadas à marca sobre um recurso, incluindo os recursos visuais e guias de ativação. As especificações de recursos não são voltadas para o cliente.
- Seu relacionamento com outras especificações de produto, serviço e recurso. Você pode habilitar a entrega de produto e serviço usando o recurso necessário.

Nota:
Para saber como criar uma versão de uma especificação quando quiser oferecer uma oferta aprimorada ou atualizada em seu catálogo de produtos, consulte:

- Como criar e publicar novas versões de especificação
- Criar e publicar uma nova versão de especificação

Procedimento

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

   Para obter informações sobre as descrições de campo, consulte a seção Campos de formulário de especificações de recurso em Formulários do catálogo de produtos.
4. Selecione **Enviar**.
5. Na lista Especificações de recurso, selecione a especificação de recurso que você criou.
   O registro de especificação de recurso é exibido, com as listas relacionadas a Características de especificação e Relacionamentos de especificação.
6. Para associar as características e as opções de característica à especificação de recursos, navegue até a lista relacionada Características de especificação e selecione **Novo**.
7. Para criar os relacionamentos de especificação e as regras de decomposição que os acompanham, navegue até a lista relacionada Relacionamentos de especificação e selecione **Novo**.
   Para obter mais informações sobre como criar relacionamentos, consulte Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição.
8. Para criar mapeamentos de atributo, navegue até a lista relacionada Mapeamentos de atributo e clique em **Novo**.
   Para obter mais informações sobre os mapeamentos para propagação de atributo, consulte Definição de mapeamentos para propagação de valor de atributo para pedidos de domínio.
9. Quando terminar de criar a versão da especificação, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Criar e publicar especificações de serviço

Crie e publique uma versão base de uma especificação de serviço. Uma especificação de serviço define todas as opções de serviço que se aplicam a um produto voltado para o cliente que você vende e designa como atender a essas opções.

Antes de Iniciar

Crie características, opções de característica e categorias de especificação. Para saber mais sobre características, opções de característica e categorias de especificação, consulte o seguinte:

- Crie as características e opções de características para suas ofertas de produtos
- Criar e associar categorias de especificação a categorias de modelo

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você cria uma especificação de serviço para definir um serviço e as informações técnicas desse serviço, o que inclui:

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

Nota:
Para saber como criar uma versão de uma especificação quando quiser oferecer uma oferta aprimorada ou atualizada em seu catálogo de produtos, consulte:

- Como criar e publicar novas versões de especificação
- Criar e publicar uma nova versão de especificação

Procedimento

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

   Para obter informações sobre as descrições de campo, consulte a seção Campos de formulário de especificações de serviço em Formulários do catálogo de produtos .
4. Selecione **Enviar**.
5. Na lista Especificações de serviço, selecione a especificação de serviço que você criou.
   O registro de especificação de serviço é exibido, com as listas relacionadas a Características de especificação e Relacionamentos de especificação.
6. Para associar as características e as opções de característica à sua especificação de serviço, navegue até a lista relacionada Características de especificação e selecione **Novo**.
7. Para criar relacionamentos de especificação e as regras de decomposição que os acompanham, navegue até a lista relacionada Relacionamentos de especificação e selecione **Novo**.
   Para obter mais informações sobre como criar relacionamentos, consulte Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição.

Tradução automática

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

8. Para criar mapeamentos de atributo, navegue até a lista relacionada Mapeamentos de atributo e selecione **Novo**.
   Para obter mais informações sobre mapeamentos para propagação de atributo, consulte Definição de mapeamentos para propagação de valor de atributo para pedidos de domínio.
9. Quando terminar de criar a versão da especificação, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar e publicar especificações do produto

Crie e publique uma versão base de uma especificação de produto. Uma especificação de produto define todas as opções de produto que se aplicam a um produto voltado para o cliente que você vende e designa como atender a essas opções. Ele contém informações como descrição do produto, preço, qualificação e opções de produto.

Antes de Iniciar
Você pode criar características, opções de característica e categorias de especificação. Para saber mais sobre características, opções de característica e categorias de especificação, consulte o seguinte:

- Crie as características e opções de características para suas ofertas de produtos
- Criar e associar categorias de especificação a categorias de modelo

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você cria uma especificação de produto para definir um produto que você vende para seus clientes. Ele captura as várias características de um produto e inclui:

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

Por exemplo, você define uma especificação de produto para um pacote de serviço de SW-WAN e a designa como uma especificação de produto composto para uma especificação de produto empresarial complexa.

- Um produto composto é normalmente composto por uma especificação primária ou abrangente e várias especificações secundárias, cada uma com suas próprias características. Quando agrupados, eles formam um único produto complexo.
- O pacote de serviço de SD-WAN consiste em três especificações de produto agrupadas, duas das quais são designadas como itens obrigatórios que o usuário deve selecionar. A terceira especificação é para um pacote de segurança opcional. O pacote de serviço de SD-WAN é um contêiner ou wrapper para os outros três produtos.

Tradução automática

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

Nota:
Para saber como criar uma versão de uma especificação quando quiser oferecer uma oferta aprimorada ou atualizada em seu catálogo de produtos, consulte:

- Como criar e publicar novas versões de especificação
- Criar e publicar uma nova versão de especificação

Procedimento

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

   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção Campos de formulário de especificações do produto em Formulários do catálogo de produtos.
4. Selecione **Enviar**.
5. Na lista Especificações do produto, selecione a especificação do produto que você criou.
   O registro de especificação do produto é exibido, com as listas relacionadas a Características de especificação e Relacionamentos de especificação.
6. Para associar as características e as opções de característica à sua especificação, navegue até a lista relacionada Características de especificação e selecione **Novo**.
7. Para criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição que os acompanham, navegue até a lista relacionada Relacionamentos de especificação e selecione **Novo**.
   Para obter mais informações sobre como criar relacionamentos, consulte Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição.
8. Para criar mapeamentos de atributo, navegue até a lista relacionada Mapeamentos de atributo e clique em **Novo**.
   Para obter mais informações sobre mapeamentos para propagação de atributo, consulte Definição de mapeamentos para propagação de valor de atributo para pedidos de domínio.
9. Para criar uma oferta de produto a partir da especificação, navegue até a lista relacionada Ofertas de produto e selecione **Novo**.
10. Quando terminar de criar a versão da especificação, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Definição de mapeamentos para propagação de valor de atributo para pedidos de domínio

Ao definir regras de mapeamento de atributo entre duas especificações no catálogo de produtos, seus agentes de execução podem acessar todos os valores de característica relevantes em seus pedidos de produto, serviço e recursos.

Visão geral

Opedidos contêm muitas características e valores de característica que são preenchidos em diferentes fases do ciclo de vida do pedido. Gestão de pedidos propaga e transforma automaticamente as características e os valores característicos em todo o processo de execução de pedidos. Essa propagação automática de atributos nos pedidos de produto, serviço ou recurso ajuda a melhorar sua eficiência operacional e a eliminar erros no processo de execução.

Tradução automática

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

Nota:
Valores de atributo são outro nome para valores de característica de pedido.

Quando os valores de atributo de valor são atribuídos e como eles são usados

Os pedidos contêm muitas características e valores de característica que são preenchidos em diferentes fases do ciclo de vida do pedido. Os pedidos empresariais de vários locais contêm vários atributos relacionados a informações de clientes, produtos, serviços e recursos. O Now Platform preenche esses atributos com os valores correspondentes nas diferentes fases do ciclo de vida do pedido. Para saber mais, consulte Usar cenário.

O Now Platform decompõe pedidos e itens de linha de pedido em vários subordens (pedidos de produto, serviço e recurso) e os atribui a diferentes grupos de usuários e usuários. Diferentes grupos de usuários trabalham com os vários subordens para concluir as tarefas de execução necessárias para um determinado pedido.

Mapeamento de atributos orientado por catálogo e propagação de valor

O fluxo de execução de pedidos precisa de conhecimento prévio sobre como as características de especificação são mapeadas e associadas para que as informações sejam propagadas de um pedido de domínio para outro. Se você for um gerente de catálogo de produtos, poderá definir mapeamentos de atributo orientados por regras entre especificações de produto, serviço e recurso selecionadas. Quando você define mapeamentos de atributo, as validações são executadas para garantir que sejam exclusivos, não entrem em conflito entre si ou entrem em conflito com relacionamentos de especificação definidos e regras de decomposição.

Para saber mais sobre relacionamentos de especificação, consulte Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição.

A aplicação Gestão de pedidos executa mapeamentos de atributo durante o processo de execução de pedidos e define e propaga valores de característica de pedido nas várias subordens.

O processo de execução de pedidos avalia as regras de mapeamento de atributo que você define. Os valores de atributo são propagados dos pedidos de domínio associados à especificação de origem para os pedidos de domínio associados à especificação de destino.

Com a propagação de atributo baseada em regras orientada por catálogo, seus agentes de execução têm todas as informações relevantes e corretas necessárias para trabalhar efetivamente em tarefas de pedido. A funcionalidade de mapeamento de atributos reduz erros e melhora a eficiência no processo de execução de pedidos da seguinte forma:

- Sem o mapeamento de atributos orientado por regras, os usuários precisam atribuir os valores de atributo manualmente, o que pode ser demorado e sujeito a erros.
- Esses valores são propagados para pedidos de domínio inferior e são usados para criação de inventário, ativação de serviço e atualizações de conta e cobrança. Corrigir um erro exige uma quantidade significativa de esforço e tempo dos usuários quando esses valores são atribuídos manualmente.
- Os mapeamentos de atributo garantem que os dados cruciais fluam corretamente por meio dos pedidos de domínio associados. Esse processo garante que usuários com funções diferentes usem dados consistentes quando estiverem processando um pedido.

Usar cenário

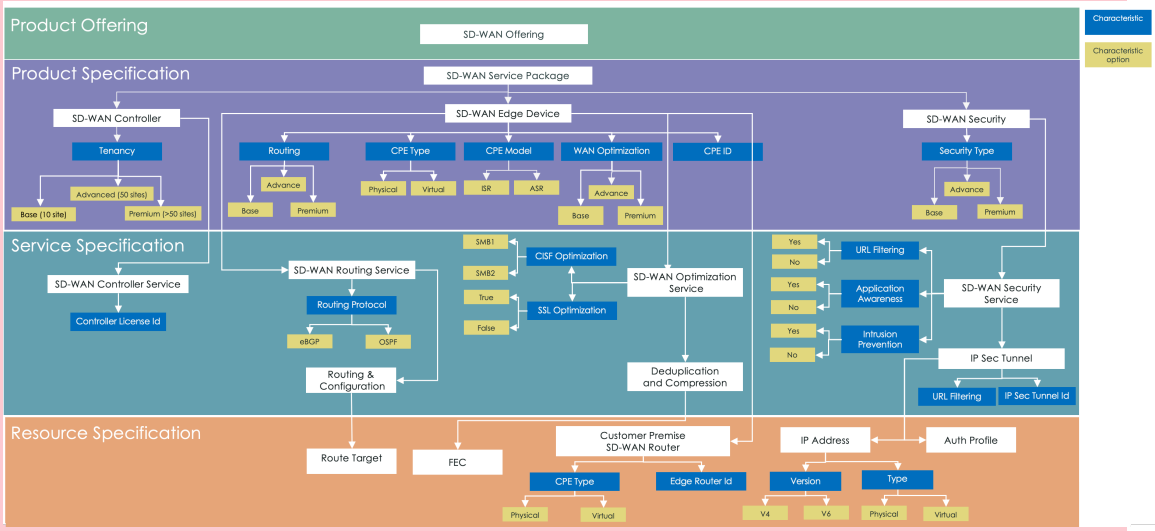
Vejamos como uma regra de mapeamento de atributo é definida. Por exemplo, wuando um cliente solicita um pacote de serviços de SD-WAN, as características selecionadas

Tradução automática

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

para o dispositivo de borda SD-WAN orientam a geração dos pedidos de produto, serviço e recursos associados. Ao manter os relacionamentos de atributo corretos nas especificações de origem e de destino, você garante que os valores de dados correspondentes sejam definidos corretamente para os pedidos de domínio associados. O diagrama a seguir mostra o modelo de produto SD-WAN.

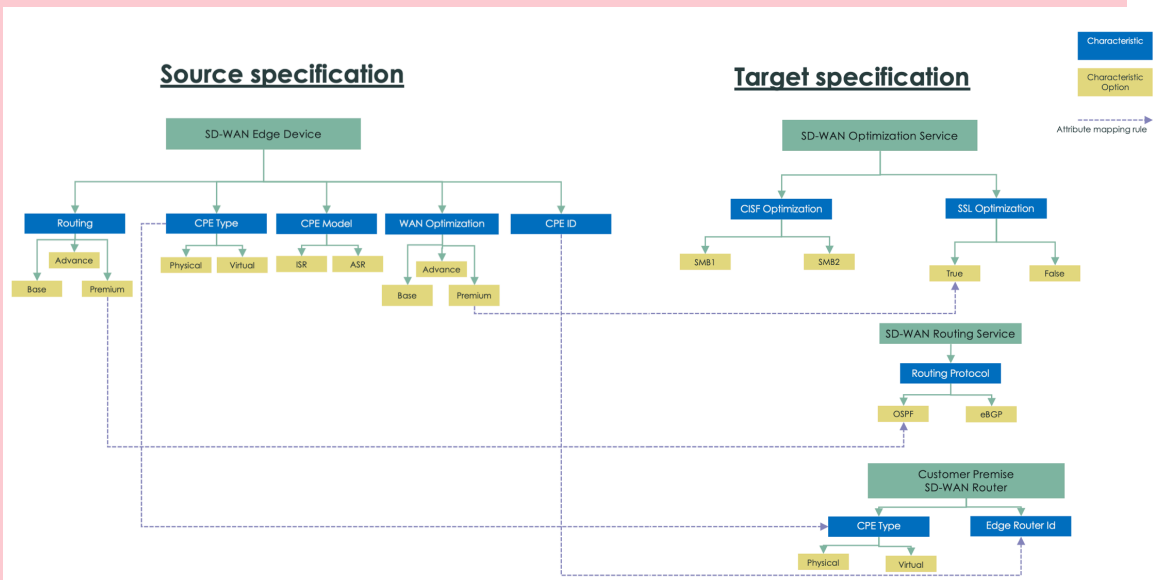
Modelo de produto SD-WAN



O diagrama a seguir mostra os relacionamentos mapeados entre as características selecionadas na especificação do dispositivo de borda de SD-WAN de origem e os serviços que resultam de sua seleção:

- Se um cliente selecionar o Roteamento Premium, a característica de roteamento de SD-WAN será definida com a opção de característica do Protocolo de roteamento OSPF.
- Se um cliente selecionar a Otimização de SD-WAN Premium, o cliente obterá o Serviço de Otimização de SD-WAN com Otimização de SSL como resultado.
- As seleções de tipo de CPE para a especificação do dispositivo de borda SD-WAN definem o tipo de CPE para a especificação do roteador SD-WAN nas instalações do cliente.

Relacionamentos de mapeamento de atributo para um dispositivo de borda de SD-WAN



Tradução automática

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

Quando você cria uma regra de mapeamento de atributo para esses relacionamentos, o resultado é o seguinte registro:

Mapeamento de atributos para a especificação de produto do dispositivo de borda de SD-WAN

Number	Source Specification	Source Characteristic	Source Characteristic Option	Target Specification	Target Characteristic	Target Characteristic Option
ATRMP0000001	SD-WAN Edge Device	Routing	Premium	SD-WAN Routing	Routing Protocol	OSPF
ATRMP0000002	SD-WAN Edge Device	CPE Type		Customer Premise SD-WAN Router	CPE Type	
ATRMP0000003	SD-WAN Edge Device	WAN Optimization	Premium	SD WAN Optimization Service	SSL Optimization	True
ATRMP0001001	SD-WAN Edge Device	CPE Id		Customer Premise SD-WAN Router	Edge Router Id	

Tópicos relacionados

Decomposição de pedido do cliente após a aprovação da execução

[End]

[store-future: BEGIN review]

Definir mapeamentos de atributo de pedido de domínio

Crie mapeamentos de atributo orientados por regras para definir os relacionamentos e associações entre e entre especificações de produto, serviço e recurso e como os valores de atributo se propagam para esses mapeamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A propagação de atributo permite que você defina mapeamentos de atributo para executar as seguintes ações:

- Defina o mapeamento de atributo de qualquer especificação para qualquer outra especificação que esteja disponível na hierarquia de produtos e serviços. Essas seleções incluem irmãos e relacionamentos horizontais.
- Designe a mesma característica e opções de característica nas especificações de origem e de destino.
- Selecione diferentes características e opções de característica nas especificações de origem e de destino.
- Selecione uma especificação de nível superior e uma especificação de nível inferior, ou uma especificação de nível inferior e uma especificação de nível superior, em uma oferta de produto.

Tradução automática

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

Nota:
Se você criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição que os acompanham, o Now Platform executará as validações necessárias quando você tentar criar mapeamentos de atributo. Essas validações garantem que os mapeamentos de atributo sejam exclusivos e não afetem negativamente as regras de decomposição existentes. Para saber mais sobre relacionamentos de especificação e regras de decomposição, consulte Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição.

Se uma regra de decomposição depender de uma regra de mapeamento de atributo, o processo de decomposição de pedido não poderá decompor o pedido porque está aguardando a regra de mapeamento de atributo fornecer o valor característico necessário para a decomposição de pedido. O aviso a seguir aparece quando você salva uma regra de decomposição ou de mapeamento de atributo que causaria um relacionamento dependente com um impacto adverso:

A regra de mapeamento de atributo afeta a regra de decomposição na especificação {0} da característica {1}. Atualize este registro para eliminar esta dependência de regra.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Especificações**.
2. No navegador de aplicações, selecione o módulo desejado.
3. Selecione a lista relacionada Mapeamentos de atributo.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamentos de atributo

Campo	Descrição
Especificação de origem	Especificação de origem que contém a característica de origem e a opção de característica a serem associadas à especificação de destino selecionada, à característica e à opção de característica. Com base na sua seleção na etapa anterior, este campo é preenchido automaticamente com a especificação de produto, serviço ou recurso selecionada.
Característica de origem	Característica de origem a ser associada à especificação de destino, característica e opção de característica selecionadas.
Opção da característica de origem	Opção de característica de origem a ser associada à especificação de destino, característica e opção de característica selecionadas. Selecione a opção de característica apropriada que está associada ao produto. Selecionar uma opção de característica torna os mapeamentos de atributo ainda mais granulares do que apenas selecionar uma característica.
Especificação de destino	Especificação de destino que você está associando à especificação de origem, característica de origem e opção de característica de origem selecionadas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Característica de destino	Característica de especificação de destino que você está associando à especificação de origem selecionada, à característica de origem e à opção de característica de origem.
Opção de característica de destino	Opção de característica de especificação de destino que você está associando à especificação de origem selecionada, à característica de origem e à opção de característica de origem. Selecione a opção de característica apropriada que está associada ao produto. Selecionar uma opção de característica torna os mapeamentos de atributo ainda mais granulares do que apenas selecionar uma característica.

6. Selecione **Enviar**.

Resultado
O processo de execução de pedidos avalia as regras de mapeamento de atributo que você define. Os valores de atributo são propagados dos pedidos de domínio associados à especificação de origem para os pedidos de domínio associados à especificação de destino.

O que Fazer Depois
Crie e publique suas ofertas em um catálogo de produtos.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar relacionamentos de especificação, mapeamento de quantidade e regras de decomposição

Crie os relacionamentos de especificação e as regras de decomposição opcionais que definem as associações entre as especificações de produto, serviço e recurso para um produto que você oferece. Esses relacionamentos afetam a forma como um pedido é atendido para um cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os relacionamentos de especificação definem os relacionamentos e associações entre as especificações de produto, serviço e recurso. Eles designam como um pedido que contém a especificação de origem é decomposto, atendido e entregue ao cliente. Por exemplo, se você tiver um produto que entrega por meio de uma especificação de serviço, poderá designar que ele é composto por três especificações de serviços exclusivas (produto, serviço ou recurso).

Nota:
O produto, serviço ou especificação de recurso de destino selecionado no campo **Especificação de destino** pode estar em qualquer estado, incluindo um estado de Rascunho. A especificação selecionada não precisa ser publicada antes de ser selecionada neste campo.

Você também pode selecionar as opções de característica da característica de quantidade para o relacionamento de especificação para fornecer a quantidade das especificações de destino. O processo de decomposição de pedido se refere à quantidade mapeada para

Tradução automática

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

decompor a ordem da especificação de origem e cria o número necessário de pedidos de domínio para a especificação de destino.

Se a característica de quantidade tiver um número como uma opção de característica, o processo de decomposição se referirá à opção de característica e criará o número de pedidos de domínio para a especificação de destino.

Opcionalmente, você pode criar regras de decomposição para os relacionamentos de especificação de origem e destino selecionados. Os relacionamentos de especificação incluem as especificações do produto como as especificações de origem.

Nota:
Para saber mais, consulte o seguinte:

- Suporte à quantidade de pedidos na Gestão de pedidos
- Decomposição de pedido do cliente após a aprovação da execução

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Especificações**.
2. No navegador de aplicações, selecione o módulo apropriado.
3. Selecione a lista relacionada Relacionamentos de especificação.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção Campos de formulário de relacionamentos de especificações em Formulários do catálogo de produtos.
6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Opcionalmente, crie regras de decomposição para relacionamentos de especificação selecionados que tenham uma especificação de produto como a especificação de origem. Para obter mais informações, consulte: Criar regras de decomposição para relacionamentos de especificação.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Criar regras de decomposição para relacionamentos de especificação

Defina uma regra de decomposição opcional que exclui a especificação de serviço quando um cliente não seleciona uma opção específica. Você pode criar regras de decomposição opcionais para relacionamentos de especificação que tenham uma especificação de produto que você define como a especificação de origem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de decomposição permitem excluir determinadas especificações associadas quando um produto é decomposto durante o processo de pedido. Por exemplo, uma especificação de produto de dispositivo de borda de SD-WAN contém diferentes opções de característica, incluindo roteamento e otimização de WAN opcional, conforme definido em seu relacionamento de especificação. Você pode definir uma regra de decomposição que

Tradução automática

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

exclui a especificação de serviço quando um cliente não seleciona uma opção. Um exemplo é a otimização de WAN. Quando a ordem é atendida, uma ordem de serviço não é gerada para otimização da WAN.

Nota:
As regras de decomposição são válidas somente para uma especificação de produto. Se você criar mapas de propagação de atributo, a mensagem a seguir será exibida quando você tentar criar uma regra de decomposição que depende de uma regra de mapeamento de atributo definida anteriormente:

O registro da regra de decomposição (ID da regra) terá dependência da regra de mapeamento de atributo (ID da regra). Atualize este registro para evitar a dependência da regra de mapeamento de atributo.

Para saber mais sobre o mapeamento de atributos, consulte Definição de mapeamentos para propagação de valor de atributo para pedidos de domínio.

Procedimento

1. Na lista relacionada Relacionamentos de especificação, selecione o ícone de registro aberto (ícone) ao lado do relacionamento do fornecedor para o qual você deseja adicionar as regras de decomposição.
   O registro de relacionamento de especificação associado é exibido.

   Nota:
   Você só pode criar regras de decomposição para relacionamentos de especificação que tenham uma especificação de produto como a especificação de origem.

2. Selecione **Abrir registro**.
3. Na lista relacionada Regras de decomposição, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter informações sobre as descrições de campo, consulte a seção Campos de formulário de regras de decomposição em Formulários do catálogo de produtos.

5. Selecione **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar e publicar suas ofertas de produtos em um catálogo

Crie e publique ofertas de produtos com controle de versão em um catálogo de produtos para que você possa definir como vende seus produtos aos clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma oferta de produto com controle de versão é a entidade de um produto voltada para o cliente. Ele contém a descrição do produto, o preço, a qualificação e as opções do produto. Uma oferta de produto com controle de versão está sempre associada a uma especificação de produto. Somente ofertas de produtos publicadas podem ser adicionadas a contratos de clientes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Ofertas** > **Ofertas de produtos**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

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

3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter informações sobre as descrições de campo, consulte a seção Campos de formulário de ofertas de produto em Formulários do catálogo de produtos.

4. Selecione **Enviar**.
5. Na lista Ofertas de produtos, selecione a oferta de produto com controle de versão que você criou.
   O registro de ofertas de produto com controle de versão é exibido, com as listas relacionadas às características da oferta de produto e aos elementos visuais do produto.
6. Adicione características adicionais à sua oferta de produto com controle de versão, se necessário.
7. **Opcional:** Adicione visuais de produto à sua oferta de produto com controle de versão.

   a. Na lista relacionada Visuals do produto, selecione **Novo**.

   b. Insira um nome para o visual.

   c. Para selecionar um arquivo de imagem para carregar, selecione **Clique para adicionar**.

   d. Para definir sua imagem como a imagem primária do produto, selecione **Definir primário**

   Nota:
   Você pode adicionar várias imagens para produtos, mas o catálogo de serviços só oferece suporte a uma imagem por produto quando ela é publicada no catálogo de serviços.

8. Ao terminar de criar a versão da oferta do produto, execute uma das ações a seguir.

O que Fazer Depois
Adicione ofertas de produtos com controle de versões ao seu catálogo de produtos.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar um catálogo de produtos

Crie um catálogo de produtos para adicionar suas ofertas de produtos. Como provedor, você pode usar o catálogo de produtos para definir como deseja vender produtos para seus clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O catálogo de produtos ao qual a oferta de produto está associada aparece na forma de uma categoria no catálogo de serviços no portal de autoatendimento do cliente. Agrupa ofertas de produtos semelhantes que são direcionadas a um mercado ou segmento de clientes. Uma oferta de produto se torna um item do catálogo nesta categoria.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de produtos** > **Ofertas** > **Catálogos das ofertas dos produtos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Catálogo de produtos

Campo	Descrição
Número	ID do catálogo de produtos.
Nome	Nome do catálogo de produtos.
Descrição	Descrição do catálogo de produtos.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Se você tiver uma assinatura da Gestão de serviços de telecomunicação e estiver usando Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia, poderá aassociar um contrato de cliente a uma oferta de produto para acionar um direito da Central de controle de serviços, que envia a oferta de produto para a instância do cliente. O catálogo de ofertas ao qual a oferta de produto está associada aparece na forma de uma categoria no catálogo de serviços no portal de autoatendimento do cliente. A oferta de produto se torna um item do catálogo nesta categoria.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Como criar e publicar versões de especificação

Como gerente de catálogo de produtos, você pode criar e publicar as versões de especificação que listam os produtos e serviços aprimorados que você pode oferecer aos clientes em um catálogo de produtos.

Visão geral

Como provedor de serviço, você define os produtos, serviços e recursos em seus catálogos de produtos para que seus clientes possam decidir o que comprar de você. Seus itens do catálogo continuarão a evoluir ao longo do tempo para acomodar as mudanças relacionadas à forma como seus itens são vendidos, configurados e entregues aos clientes. Normalmente, essas mudanças estão relacionadas a melhorias de engenharia que tornam os produtos, serviços e recursos mais comercializáveis e atraentes para os clientes. As mudanças geralmente são para ajuste, forma e função, características e opções de característica e relacionamentos de especificação dos itens do catálogo. Por exemplo, um produto de internet residencial pode evoluir ao longo de várias revisões para oferecer suporte a mudanças relacionadas a preços e maiores velocidades de internet.

Como gerente do catálogo de produtos, você cria novas versões de especificação e oferta de produto para seus produtos. O controle de versões adequado permite que os agentes de atendimento ao cliente saibam quais são as versões mais recentes de suas ofertas de produtos e serviços quando eles vendem produtos mais caros, complementares, atualizados ou relacionados a seus clientes.

Criação de versões de especificação para uso em ofertas de produtos

Como gerente do catálogo de produtos, você executa as seguintes ações ao criar uma versão de uma especificação para uso em uma oferta de produto:

1. Crie e atribua um número de versão em cada uma das especificações de produto, serviço ou recurso ou registros de oferta de produto afetados pelas mudanças.
2. Crie os relacionamentos de especificação necessários, regras de decomposição e mapeamentos de atributo para cada especificação na nova versão. Como gerente do

Tradução automática

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

catálogo de produtos, você atualiza as seguintes informações para refletir as mudanças de engenharia que foram feitas nas especificações associadas:

- Características
- Opções da característica
- Relações de especificação
- Regras de decomposição
- Mapeamentos de quantidade
- Regras de propagação de atributo

Nota:
Para saber mais, consulte Criar e publicar uma nova versão de especificação.

3. Crie uma oferta de produto e publique-a ao atualizar o catálogo de produtos. Para saber mais, consulte Como criar e publicar novas versões de oferta de produto.
4. Descontinue ou arquive especificações antigas ou não utilizadas e ofertas de produtos. Para saber mais, consulte Desativação e arquivamento de especificações e ofertas de produtos com controle de versão.

Atualizações e validações que são realizadas quando você cria e publica uma versão de especificação

Quando você cria uma versão para uma especificação publicada no momento, o Now Platform® copia os seguintes dados ou preenche o novo registro de especificação da seguinte forma:

1. Copia os seguintes campos com estes detalhes de especificação básica:
   - **Categoria**
   - **Tipo**
   - Data de**início** e de **término**
   - **Descrição**
   - **Identificador externo**
   - **Código doproduto e linha**de produto
   - **Custo para a empresa**
   - **Composto**
   - **Instalação necessária**
   - **Específico do local**
2. Deixa em branco o campo **Versão externa**.

Nota:
Os campos **IDexterno e Versão externa** não aparecem nos formulários de especificação por padrão, mas podem ser adicionados alterando os layouts do formulário.

3. Preenche os seguintes campos com as informações detalhadas que você insere para a nova versão da especificação:

Tradução automática

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

- **Versão**. O próximo número incremental é exibido.
- **Nome de exibição**. O nome de exibição é a concatenação atribuída pelo sistema do nome da especificação e seu número de versão atual. Você pode substituir este campo.
- **Versão inicial**. O nome da versão base da especificação aparece, mas não pode ser alterado.
- **Versão anterior**. O nome da especificação é o mesmo da versão anterior.

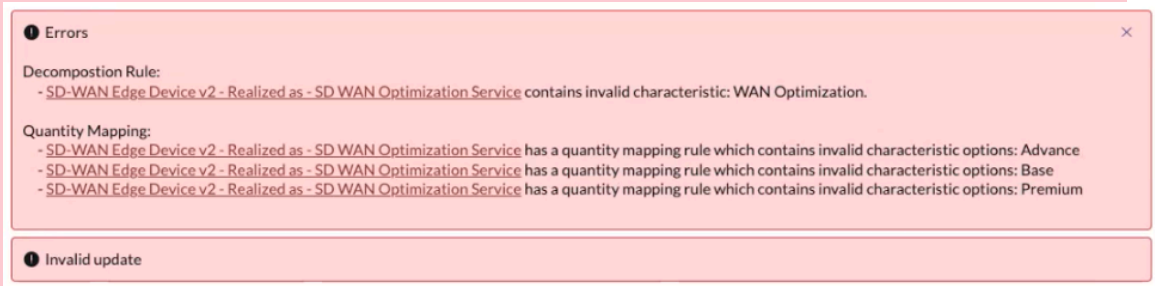
4. Copia a característica associada e as opções de característica. Para saber mais, consulte Crie as características e opções de características para suas ofertas de produtos.
5. Copia os relacionamentos de especificação associados, mapeamento de atributo, regras de decomposição e mapeamentos de quantidade quando você usa scripts de ponto de extensão. Quando copiadas, as especificações de origem no relacionamento de especificação associado e os registros de regra de decomposição são atualizados automaticamente para as versões atuais das especificações de origem. Por exemplo, se um dispositivo de borda SD-WAN for a especificação de origem nesses registros e você tiver criado um novo dispositivo de borda SD-WAN versão 2, essa se tornará a nova especificação de origem.

Nota:
Para saber mais sobre essas regras, consulte Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição.

6. Copia os mapeamentos de quantidade associados e as regras de propagação de atributo. As especificações de origem nos mapeamentos de quantidade e nas regras de propagação de atributo também são atualizadas para as versões atuais. Para saber mais sobre essas regras, consulte Definição de mapeamentos para propagação de valor de atributo para pedidos de domínio.

Quando você publica a versão de especificação atualizada, o Now Platform® executa validações em suas edições. Essas validações garantem que todas as regras sejam válidas com a característica e as opções de característica que estão disponíveis para a nova versão de especificação. Pode ocorrer um erro se você remover ou alterar inadvertidamente as características ou opções de característica referenciadas por outras regras associadas à nova versão de especificação. Se ocorrer um erro, será exibida uma mensagem semelhante a este exemplo.

Erros de validação de regras copiadas



Você pode publicar uma nova versão de especificação somente depois de resolver todos os erros. Esta tabela contém alguns possíveis erros de validação que você pode ver e as ações que você pode realizar para resolver o problema.

Tradução automática

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

Erros de validação de regras copiadas e ações de resolução

Erro	Ações de resolução
Versão de especificação inválida no relacionamento de especificação.	Atualize a versão da especificação de origem para a versão atual: 1. Clique **em Características da especificação**. 2. Atualize o campo **Especificação de origem** no formulário Relacionamentos de especificação. Por exemplo, se você estiver criando o dispositivo de borda SD-WAN versão 2 e ele contiver o dispositivo de borda SD-WAN versão 1 publicado anteriormente, atualize o campo de acordo.
Versões de especificação inválidas na regra de decomposição.	Atualize a versão da especificação de origem para a versão atual: 1. Clique **em Relacionamentos de especificação**. 2. Atualize o campo **Especificação de origem** no formulário Relacionamentos de especificação.
Característica inválida na regra de decomposição.	Atualize ou remova a característica inválida no formulário Regras de decomposição: 1. Clique **em Características da especificação**. 2. Atualize ou remova quaisquer características inválidas.
Opções de característica inválidas na regra de decomposição.	Atualize ou remova as opções de característica inválidas no formulário Regras de decomposição: 1. Clique **em Características da especificação**. 2. Atualize ou remova quaisquer opções de característica inválidas.
Opções de característica inválidas na regra de quantidade.	Atualize ou remova as opções de característica inválidas no formulário Mapeamentos de atributo: 1. Clique **em Mapeamentos de atributo**. 2. Atualize ou remova quaisquer opções de característica inválidas.
Versão de especificação inválida na regra de propagação de atributo.	Atualize o campo **Especificação de origem** no formulário de Propagação de atributo para a versão atual.

Tradução automática

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

Erros de validação de regras copiadas e ações de resolução

Erro	Ações de resolução
Característica inválida na regra de mapeamento de atributo.	Atualize ou remova as características inválidas no formulário Mapeamentos de atributo: 1. Clique **em Mapeamentos de atributo**. 2. Atualize ou remova quaisquer características inválidas.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Criar e publicar uma versão de especificação

Crie e publique uma versão de uma especificação existente em um estado Publicado para que você possa oferecer uma versão aprimorada dela aos clientes em seu catálogo de produtos.

Antes de Iniciar

Antes de criar uma versão de uma especificação, uma versão base inicial da especificação deve existir e já estar publicada. As informações fornecidas para uma nova versão são as mesmas que você inseriu para uma versão base inicial, mas com algumas diferenças importantes. Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações do produto.

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você cria versões de especificações de serviço e recurso da mesma maneira que faz uma especificação de recurso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Especificações do produto**.
2. Na lista Especificações do produto, selecione a especificação do produto para a qual você deseja criar uma versão.
3. No formulário, clique em **Criar nova versão** e preencha os campos.
   A maneira como você cria uma versão de uma especificação é semelhante à forma como você criou sua versão inicial, com as diferenças explicadas na tabela a seguir.

Formulário de especificação do produto

Campo	Descrição
Nome	Nome da nova especificação do produto. Se o nome do item da nova versão for diferente da versão anterior, você poderá inserir um novo nome. Por exemplo, se o nome do item for Segurança de SD-WAN, substitua-o se quiser um novo nome para a nova versão.
Versão	Número da versão atribuída a uma especificação:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Quando você cria a versão inicial, 1 aparece neste campo e não pode ser alterado. ◦ Quando você cria versões subsequentes da especificação, o próximo número incremental aparece neste campo depois que você clica em **Criar nova versão**. Por exemplo, 4 aparecerá neste campo se 3 for o número da versão anterior.
Nome para exibição	Nome exibido que aparece para a especificação no Now Platform quando esta versão da especificação está em vigor. ◦ Ao criar a versão inicial ou base da especificação (por exemplo, a versão 1), você deve inserir texto de forma livre, que geralmente é o nome da especificação, no campo. ◦ Quando você cria versões da especificação, uma concatenação atribuída pelo sistema do nome da especificação e seu número de versão atual é exibida, mas pode ser substituída. Por exemplo, SD-WAN Edge Device v2 aparece neste campo quando: ▪ Dispositivo de borda SD-WAN é o nome da especificação. ▪ A versão 2 é a versão atual da especificação.
Versão inicial	Nome da versão base da especificação que aparece, mas não pode ser alterada.
Versão anterior	Nome da versão anterior da especificação. Por exemplo: ◦ Quando você cria a versão inicial da especificação (por exemplo, versão 1), este campo está vazio. ◦ Quando você cria uma versão (versão 2) com um nome um pouco diferente, o nome da especificação em sua criação inicial aparece aqui. ◦ Quando você cria uma versão subsequente (versão 3), o nome da especificação como estava na versão 2 aparece aqui. Você não pode mudar este campo.

Tradução automática

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

Nota:
Para obter informações sobre as descrições de campo restantes, consulte Descrições de campo para formulários de catálogo de produtos em Gestão de pedidos para Telecommunications and Media.

4. Para refletir as mudanças de engenharia feitas no produto físico, atualize os relacionamentos de especificação, as regras de decomposição, os mapeamentos de quantidade e as regras de propagação de atributo da seguinte forma:
   a. Para atualizar as características e as opções de característica associadas à sua especificação, use a lista relacionada Características de especificação. Para saber mais, consulte Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição.
   b. Para atualizar os relacionamentos de especificação e as regras de decomposição que os acompanham, use a lista relacionada Relacionamentos de especificação. Para saber mais, consulte Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição.
   c. Para atualizar mapeamentos de atributo, use a lista relacionada Mapeamentos de atributo. Para saber mais, consulte Definição de mapeamentos para propagação de valor de atributo para pedidos de domínio.
   d. Para criar uma oferta de produto a partir da especificação, navegue até as Ofertas de produto relacionadas
5. Ao terminar de criar a versão da especificação, execute uma das ações a seguir.

Nota:
Para saber mais sobre as validações que são realizadas quando você publica uma nova versão de especificação e como resolver quaisquer erros relatados, consulte a seção sobre validações em Como criar e publicar novas versões de especificação.

Tópicos relacionados

Modelo de dados do catálogo de produtos e controle de versões do catálogo

Criar e publicar especificações do produto

Criar e publicar especificações de serviço

[End]

[store-future: BEGIN review]

Como criar e publicar versões de oferta de produto no Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

Como gerente de catálogo de produtos, você pode criar e publicar as versões de oferta de produto que listam os produtos e serviços aprimorados que você pode oferecer aos clientes em um catálogo de produtos.

Visão geral

Você cria versões de oferta de produto para um produto existente que está sendo aprimorado. Normalmente, você cria versões de ofertas de produto combinando novas versões de especificações de produto, serviço e recurso. O controle de versões adequado permite que os agentes de atendimento ao cliente saibam quais são as versões mais recentes de suas ofertas de produtos e serviços quando eles vendem produtos mais caros, complementares, atualizados ou relacionados a seus clientes.

Tradução automática

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

Como criar versões de ofertas de produtos

Ao criar uma versão de uma oferta de produto, execute as seguintes ações:

1. Crie e atribua um número de versão em cada uma das especificações de produto, serviço ou recurso ou registros de oferta de produto afetados pelas mudanças. Para refletir as mudanças de engenharia feitas no produto físico, edite os seguintes dados que estão associados à versão da oferta do produto:
   - Características
   - Opções da característica
   - Especificações de produto
2. Crie os relacionamentos de especificação necessários, regras de decomposição e mapeamentos de atributo para cada especificação na nova versão. Para saber mais, consulte:
   - Como criar e publicar novas versões de especificação
   - Criar e publicar uma nova versão de especificação
3. Crie a oferta de produto e publique-a ao atualizar o catálogo de produtos.
4. Descontinue ou arquive especificações antigas ou não utilizadas e ofertas de produtos. Para saber mais, consulte Desativação e arquivamento de especificações e ofertas de produtos com controle de versão.

Atualizações e validações que são realizadas quando você cria e publica uma versão de oferta de produto

Quando você cria uma versão para uma oferta de produto publicada no momento, o Now Platform® copia os seguintes dados ou preenche o novo registro de oferta de produto com os seguintes dados:

1. Copia os seguintes campos com estes detalhes básicos da oferta de produto:
   - **Especificação do produto**
   - **Termos de contrato**
   - **Cobranças mensais recorrentes**
   - **Sem cobranças recorrentes**
   - **Descrição**
   - **Catálogo de ofertas**
   - **Canal de distribuição**
   - Data de**início** e de **término**
   - **Código doproduto e linha**de produto
   - **Custo para a empresa**
   - Indicadores**compostos**, **Instalação necessária**e **específicos do local**
2. Preenche os seguintes campos com as informações detalhadas que você insere para a nova versão da oferta do produto:

Tradução automática

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

- **Versão**. O próximo número incremental é exibido.
- **Nome de exibição**. O nome de exibição é a concatenação atribuída pelo sistema do nome da oferta do produto e seu número de versão atual. Você pode substituir este campo.
- **Versão inicial**. O nome da versão base da oferta do produto aparece, mas não pode ser alterado.
- **Versão anterior**: o nome da oferta de produto é o mesmo da versão anterior.

Quando você publica a versão atualizada do produto, validações adicionais são realizadas em suas edições. Para saber mais, consulte a seção Atualizar e validar regras copiadas para uma nova versão de especificação em Como criar e publicar novas versões de especificação.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Criar e publicar uma versão de oferta de produto no Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

Crie e publique uma versão de uma oferta de produto existente em um estado Publicado para que você possa oferecer uma versão aprimorada dela em seu catálogo de produtos.

Antes de Iniciar

Antes de criar uma versão de uma oferta de produto, uma versão base inicial da oferta de produto deve existir e já estar publicada. O tipo de informação que você fornece para uma nova versão é o mesmo que você inseriu para uma versão base inicial, mas com algumas diferenças. Para saber mais, consulte Criar suas ofertas de produtos e publicá-las em um catálogo.

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Oferta de produtos**.
2. Na lista Ofertas de produtos, selecione a oferta de produto para a qual você deseja criar uma versão.
3. No formulário, clique em **Criar nova versão**e preencha os campos.
   A maneira como você cria uma versão de uma oferta de produto é semelhante à forma como você criou sua versão inicial, com as seguintes exceções.

   Nota:
   Para obter informações sobre as descrições de campo restantes, consulte Formulário Versões da oferta de produto

4. Para refletir as mudanças de engenharia feitas no produto físico, atualize a versão da oferta do produto:
   a. Para atualizar as características associadas à sua oferta de produto, use a lista relacionada Características da oferta de produto.
   b. Para atualizar os visuais do produto para sua oferta de produto com controle de versão, use as listas relacionadas a Visuals do produto.
   c. **Nota:**
      Para saber mais, consulte Criar suas ofertas de produtos e publicá-las em um catálogo.
5. Ao terminar de criar a versão da oferta do produto, execute uma das ações a seguir.

Tradução automática

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Desativação ou arquivamento de especificações com controle de versão e ofertas de produtos em Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

Como gerente de catálogo de produtos, você pode mover uma especificação publicada ou uma oferta de produto para um estado Descontinuado ou Arquivado quando eles não estiverem mais em uso ou sendo vendidos. Ao descontinuar uma versão de especificação, você não poderá usá-la em uma oferta de produto ou criar versões de especificação.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Descontinuar ou arquivar uma versão de especificação no Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

Mova uma versão de especificação publicada para um estado Descontinuado ou Arquivado quando a versão não estiver mais em uso ou sendo vendida para seus clientes. Ao descontinuar uma versão de especificação, você não poderá usá-la em uma oferta de produto ou criar uma versão de especificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode manter apenas uma versão ativa da especificação. Ao desativar ou arquivar uma versão de especificação, você não pode realizar as seguintes ações:

- Atualize a versão da especificação.
- Use-o para criar outras entidades ou regras de catálogo, como ofertas de produtos, relacionamentos de especificação, mapeamentos de atributo ou regras de decomposição.

Você descontinua ou arquiva versões de especificação de serviço e recurso da mesma maneira.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Especificações do produto**.
2. Na lista Especificações do produto, selecione a especificação do produto que você deseja descontinuar ou arquivar.
3. Para exibir as versões anteriores relacionadas a esta especificação, clique em **Versões (n)**, em que n representa o número de versões base e anteriores desta especificação.

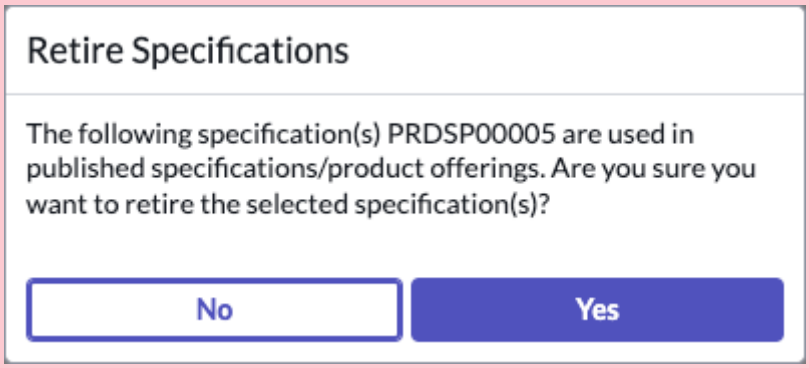
   Para obter informações detalhadas sobre as descrições dos campos, consulte Formulário Versões de especificação.

4. Na lista relacionada Versões (n), selecione uma ou mais versões de especificação para descontinuar ou arquivar:
   a. Para desativar uma versão de especificação anterior, marque a caixa de seleção ao lado da coluna Número e clique em **Desativar**.
   b. Para arquivar uma versão de especificação anterior, marque a caixa de seleção ao lado da coluna Número e clique em **Arquivar**.
5. Para desativar esta versão de especificação, clique em **Desativar**.

Tradução automática

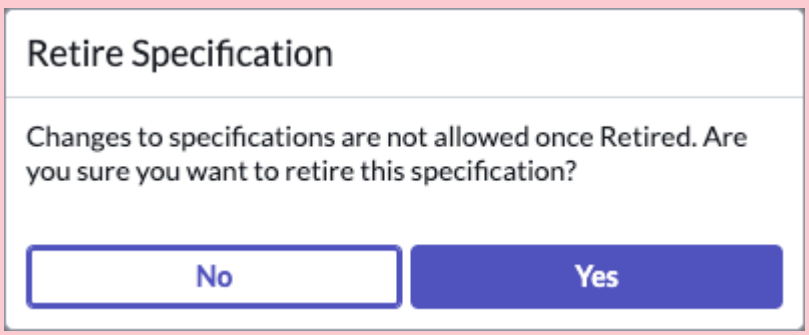
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

As validações garantem que a versão da especificação não esteja sendo usada em outras especificações ativas ou ofertas de produtos. Se estiver sendo usado em uma especificação ou oferta de produto publicada, a seguinte mensagem será exibida:



Execute uma das seguintes ações:

- Para ignorar a desativação desta especificação, clique em **Não**.
- Para desativar esta especificação, clique em **Sim**. A seguinte mensagem de confirmação final é exibida:



Execute uma das seguintes ações:

- Para ignorar a desativação desta especificação, clique em **Não**.
- Para desativar esta especificação, clique em **Y**. Quando você descontinua uma especificação, seu estado muda para Descontinuado. Depois de descontinuar uma especificação, você não poderá fazer mudanças nela, usá-la em uma oferta de produto ou criar versões de especificação para ela.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Descontinuar ou arquivar uma versão de oferta de produto no Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

Mova uma versão de oferta de produto publicada para um estado Descontinuado ou Arquivado quando ela não estiver mais em uso ou sendo vendida para seus clientes. Ao descontinuar uma versão de oferta de produto, você não poderá usá-la em um catálogo de produtos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode manter apenas uma versão ativa da oferta de produto. Depois que uma oferta de produto é descontinuada ou arquivada, você não pode realizar as seguintes ações:

Tradução automática

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

- Atualize a versão da oferta do produto.
- Use-o em um catálogo de produtos.

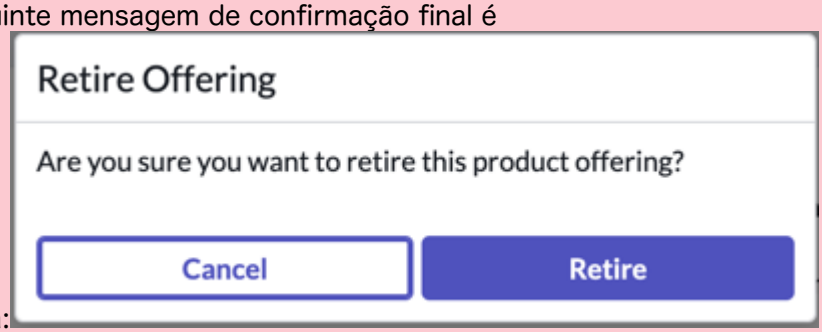
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Oferta de produtos**.
2. Na lista Ofertas de produtos, selecione a oferta de produto que você deseja descontinuar ou arquivar.
3. Para exibir as versões anteriores relacionadas a esta oferta de produto, clique em **Versões (n)**, em que n representa o número de versões de oferta de produto base e anterior.

   Para obter informações detalhadas sobre as descrições dos campos Formulário Versões da oferta de produto.

4. Na lista relacionada Versões (n), você pode selecionar uma ou mais versões de oferta de produto para descontinuar ou arquivar:
   a. Para descontinuar uma versão de oferta de produto anterior, marque a caixa de seleção ao lado da coluna Número e clique em **Descontinuar**.
   b. Para arquivar uma versão anterior da oferta de produto, marque a caixa de seleção ao lado da coluna Número e clique em **Descontinuar**.
5. Para descontinuar esta versão de oferta de produto, clique em **Descontinuar**.

   A seguinte mensagem de confirmação final é exibida:



   Execute uma das seguintes ações:
   - Para ignorar a desativação desta oferta de produto, clique em **Cancelar**.
   - Para desativar esta oferta de produto, clique em **Desativar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar e publicar um modelo

Crie e publique um modelo para que você possa definir os serviços de rede 5G para sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager (acesso somente leitura)

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na guia **Espaço configurável Listas** ( ), selecione **Modelos** > **Todos**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo

Campos	Descrições
Número	Número do modelo gerado pelo sistema.
Nome	Nome do modelo.
Descrição	Descrição do modelo.
Estado	Estado do modelo. **Rascunho** O modelo foi criado, mas ainda não foi publicado no catálogo a ser usado nas especificações de produto ou serviço. **Publicado** O modelo é publicado no catálogo e em uso nas especificações de produto ou serviço. **Desativado** O modelo foi desativado e você não pode fazer mudanças nele. **Arquivado** O modelo está arquivado. Você pode arquivar somente um modelo desativado.

5. Selecione **Salvar**.
6. Selecione a guia relacionada **Características do modelo**, selecione **Novo**e preencha os campos no formulário.

Formulário de características do modelo

Campos	Descrições
Número	Número do modelo preenchido automaticamente.
Característica	Característica do serviço de rede que você está definindo.
Modelo	Modelo selecionado automaticamente.
Obrigatório	Características obrigatórias a serem confirmadas marcando a caixa de seleção.

7. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

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

8. Selecione a guia relacionada **Opções de característica do modelo**, selecione **Novo**e preencha os campos no formulário.

Formulário Opções da característica do modelo

Campos	Descrições
Número	Número da característica do modelo preenchida automaticamente.
Característica do modelo	Característica do modelo que você definiu.
Opção da característica	Lista das opções de característica definidas na tabela Característica do modelo.

Nota:
Esta tabela Opção de característica do modelo aparece na lista relacionada da tabela Característica do modelo quando a característica é selecionada para Opção e a caixa de seleção está marcada como sim ou não.

9. Publique, atualize ou copie o modelo de rascunho.

O que Fazer Depois

Crie e publique as especificações de serviço e associe-as aos modelos. Para obter mais informações, consulte Criar e publicar especificações de serviço.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Descontinuar ou arquivar um modelo

Mova um modelo de fatia publicado para um estado Descontinuado ou Arquivado quando o modelo não estiver mais em uso. Ao descontinuar um modelo, você não poderá usá-lo em uma especificação de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product_catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de desativar ou arquivar um modelo, você não poderá realizar as seguintes ações:

- Atualize o modelo.
- Use-o para criar outras entidades de modelo, como características de modelo e opções de características de modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Modelos**.
2. Na lista Modelos, selecione o modelo que você deseja desativar.
3. Abra o modelo e selecione **Descontinuar**.
   Uma caixa de diálogo será exibida com a seguinte mensagem: Tem certeza de que deseja desativar este modelo? Após descontinuá-la, não poderá fazer mudanças nela.

   Se o modelo estiver sendo usado em uma especificação publicada, a seguinte mensagem será exibida: Tem certeza de que deseja descontinuar este modelo? É usado em uma ou mais especificações publicadas.

Tradução automática

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

Execute uma das seguintes ações:

- Para ignorar a desativação deste modelo, selecione **Cancelar**.
- Para desativar este modelo, selecione **Desativar**.

4. Arquive este modelo selecionando **Arquivar**.
   Uma caixa de diálogo será exibida com a seguinte mensagem: Tem certeza de que deseja arquivar este modelo?
   Execute uma das seguintes ações:
   - Para ignorar o arquivamento deste modelo, selecione **Não**.
   - Para arquivar este modelo, selecione **Sim**.

Nota:
Você só pode arquivar um modelo desativado.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuração da execução de pedidos

Você pode definir os processos para atender aos pedidos do cliente usando Workflow Studio.

A execução de pedidos, também chamada de orquestração de pedidos, define como coordenar a execução de pedidos. Você pode definir os processos de execução de pedidos necessários e configurá-los executando as tarefas na tabela a seguir.

Tarefa	Descrição
1. Configurar subfluxos para execução de pedidos	Os subfluxos definem o fluxo de tarefas para que os agentes de execução atendam aos pedidos do cliente. Você pode copiar um subfluxo do sistema de base e fazer mudanças para suas necessidades de negócio. Para obter mais informações sobre como configurar subfluxos, consulte Subfluxos .
2. Configure as tabelas de decisão para execução de pedidos.	As tabelas de decisão definem as condições para acionar o subfluxo de execução de pedido. A aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia usa a tabela de decisão Política de execução de pedido. Para obter mais informações sobre como configurar tabelas de decisão, consulte Tabelas de decisão .
3. Configure regras de atribuição de ordem para rotear tarefas para os agentes, com base em seus conjuntos de habilidades.	Para obter mais informações sobre regras de atribuição, consulte Criação de uma regra de atribuição .

[End]
[store-future: BEGIN review]

Ações de fluxo para definição de subfluxo de execução em Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

Se você definir seus próprios subfluxos de execução em Workflow Studio, poderá usar as ações de fluxo padrão que estão disponíveis em Now Platform. Cada ação lida com diferentes aspectos da execução ou manutenção de inventário, o que pode ajudar a trazer alguma consistência na forma como os dados são recuperados e atualizados.

Tradução automática

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

Os fluxos de execução nos dados de demonstração que foram enviados com Now Platform usam as ações de fluxo na tabela a seguir.

Nome da ação	Descrição
Criar item-base de instalação e produto instalado	Ação de fluxo para criar e gerenciar os itens de caso de instalação no subfluxo de execução de pedido. A ação de fluxo usa a linha de pedido do cliente, o item de configuração (IC) e o produto vendido como entrada e cria o item-base de instalação e o produto instalado.
Atualizar item de configuração	Ação de fluxo que inclui uma maneira prescritiva de atualizar o subfluxo de execução de pedido dos itens de configuração. A ação de fluxo usa o produto vendido, o ID do modelo do produto e os comentários como entrada e atualiza o item de configuração correspondente com base no item-base de instalação.
Obter produto secundário vendido	Ação de fluxo que inclui uma maneira prescritiva de recuperar os produtos vendidos que são relevantes para uma especificação em um pedido do cliente. A ação de fluxo usa a especificação e o produto vendido primário como entrada e recupera o produto vendido secundário da respectiva hierarquia. O uso desta ação de fluxo ajuda nas atualizações de inventário de produtos que ocorrem no final do processo de execução.
Obter valor característico do pedido do cliente	Ação de fluxo que usa o item de linha do pedido do cliente e a característica como entrada e retorna um valor de característica do item de linha do pedido do cliente. Se a característica não estiver presente no item de linha do pedido do cliente, ele retornará o valor padrão da característica da respectiva oferta de item de linha do pedido.

Tópicos relacionados

- Modelo de dados da Gestão de pedidos
- Flow Designer
- Fluxos
- Criar um fluxo

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Como usar uma definição de solicitação para gerenciar os atributos da tarefa de pedido

Saiba como você pode usar uma definição de solicitação ao criar uma tarefa de pedido para gerenciar os atributos da tarefa de pedido, como as especificações e características de um pedido.

Visão geral de fluxos e tarefas de pedido

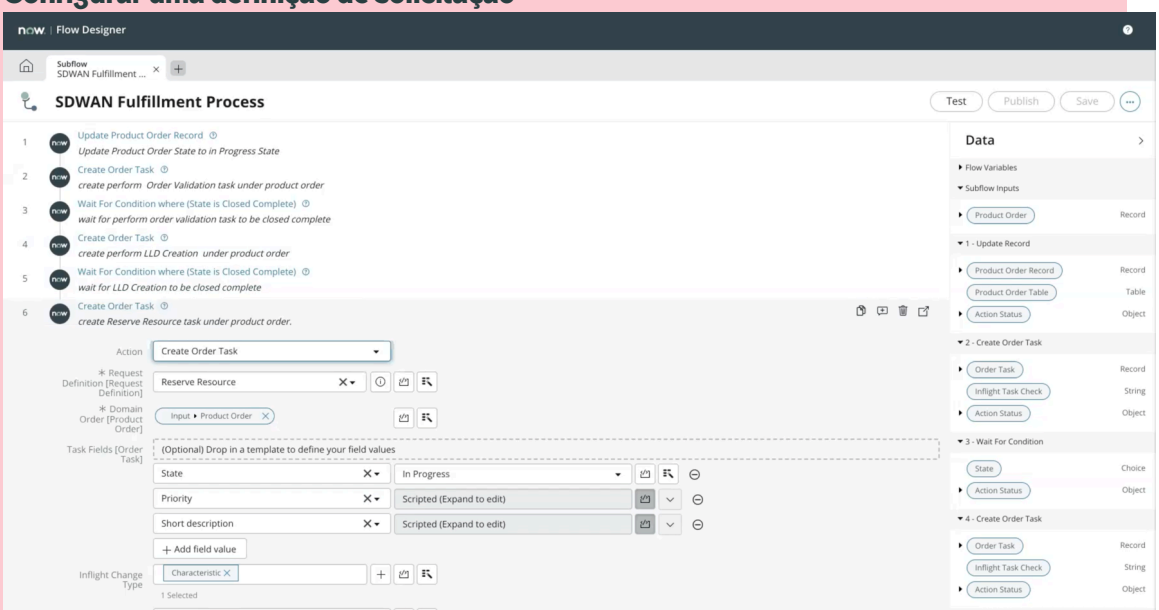
Usando Workflow Studio, você pode configurar uma tarefa de pedido, que é uma extensão da entidade Tarefa Now Platform, enquanto cria um fluxo. Em seguida, você pode usar a ação Criar tarefa de pedido para conter as ações de fluxo que definem o comportamento das tarefas de pedido. Para saber mais sobre como criar um fluxo e configurar uma tarefa de pedido, consulte Criar um fluxo .

Como usar uma definição de solicitação para categorizar suas tarefas de pedido

Você pode usar o campo **Definição** de solicitação no formulário Criar tarefa de pedido para categorizar ou classificar suas tarefas de pedido. Você também pode adicionar novas definições de solicitação ao formulário Criar tarefa de pedido, se necessário. Seus agentes fecham as tarefas de pedido durante a execução do pedido com base nas definições de solicitação que você configura no formulário de tarefa de pedido.

Nota:
Você pode usar uma definição de solicitação para criar tarefas de pedido para mais de um pedido de domínio, mas não pode usar uma definição de solicitação para criar várias tarefas de pedido para um único pedido de domínio.

Configurar uma definição de solicitação



Quando você cria uma tarefa de pedido, a maioria das informações do pedido é capturada pelos atributos comuns na tarefa de pedido. Se o agente de execução de pedidos precisar fornecer opções de características de especificação do pedido do cliente, a definição da solicitação ajudará você a associar as características de especificação necessárias à tarefa de pedido.

Para capturar essas informações de pedido, você deve configurar as opções de característica nos campos de definição de solicitação no formulário de tarefa de pedido. Para obter mais informações sobre definições de solicitação, consulte Como criar uma definição de solicitação.

Tradução automática

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Como criar uma definição de solicitação

Crie uma definição de solicitação e configure-a em uma tarefa de pedido em Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia para ajudar seus agentes a fornecer atributos de pedido adicionais para a execução de pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_admin

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira [sn_ind_request_definition.LIST] e pressione a tecla **Enter**.
2. Modifique uma definição de solicitação existente ou crie uma definição de solicitação.
   - Para modificar uma definição de solicitação existente, na coluna ID da lista Definições de solicitação, selecione uma definição de solicitação.
   - Para criar uma definição de solicitação, na lista Definições de solicitação, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definição de solicitação remota

Campo	Descrição
ID	Identificador exclusivo da definição da solicitação. **Nota:** Você não pode modificar um ID depois que a definição da solicitação é criada.
Tipo de tarefa	Tabela de tarefas associada à solicitação de serviço. **Nota:** Você pode criar novas tarefas de pedido somente na tabela Tarefa de pedido [sn_ind_tmt_orm_order_task].
Nome	Nome para identificar a definição da solicitação.

4. Salve as configurações de definição de solicitação remota.
   - Para salvar uma nova definição de solicitação, selecione **Enviar**.
   - Para salvar as mudanças em uma definição de solicitação existente, selecione **Atualizar**.
5. No formulário Definição de solicitação, altere a exibição Padrão para Definição de solicitação ORM e preencha os campos para criar uma característica de Definição de solicitação.

Formulário de característica de definição de solicitação

Campo	Descrição
Especificações	Nome da especificação do produto.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Característica	Nome da característica do produto que você deseja capturar as informações do pedido do cliente.
IU visível	Opção que designa se o campo **IU visível** aparece como verdadeiro na tabela de características de definição de solicitação e a característica aparece no formulário de tarefa do pedido. Se você desmarcar a caixa de seleção, o valor do campo aparecerá como falso e a característica não aparecerá no formulário de tarefa de pedido.
Obrigatório	Opção que designa se o campo **Obrigatório** aparece como verdadeiro na tabela de características de Definição de solicitação. Seu agente deve fornecer o valor da característica no formulário de tarefa de pedido para fechar a tarefa de pedido. Se você desmarcar a caixa de seleção, o valor do campo aparecerá como falso e seu agente poderá fechar a tarefa sem fornecer nenhum valor de característica no formulário de tarefa de pedido.
Somente leitura	Opção que designa se o campo **Somente leitura** aparece como verdadeiro na tabela de características de Definição de solicitação e você não pode editar o valor da característica no formulário de tarefa de pedido. Se você desmarcar a caixa de seleção, o valor do campo aparecerá como falso na tabela de características de Definição de solicitação e você poderá editar o valor da característica no formulário de tarefa de pedido.

6. Selecione **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Integre com o Field Service Management

Customer Service Management fornece uma integração com a aplicação Gestão de serviços de campo. Esta integração permite que você exiba a ordem de serviço e as informações da tarefa de ordem de serviço de um caso.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration).
3. Clique em **Ativar**.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Integração com a Gestão de serviços de campo

O plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo (com.snc.csm_fsm_integration) fornece uma integração entre as aplicações Customer Service Management e Gestão de serviços de campo.

Os usuários podem exibir informações de conta e contato em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço na aplicação Gestão de serviços de campo. Clientes e consumidores podem exibir ordens de serviço relacionadas ao caso nos portais de atendimento ao cliente e atendimento ao consumidor.

Quando um agente cria uma ordem de serviço a partir de um caso de atendimento ao cliente, a ordem de serviço e os formulários de tarefa incluem informações relacionadas ao caso, como a conta e o contato.

Quando um cliente ou consumidor visualiza um caso nos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor, ele pode exibir os detalhes de todas as ordens de serviço e tarefas relacionadas ao caso.

Direitos de uso de produto incluídos nesta aplicação

Se você comprou uma assinatura da aplicação Gestão de serviços de campo (FSM), Customer Service Management os usuários podem criar e exibir todas as ordens de serviço e compromissos do FSM. Usuários externos do CSM podem criar e exibir ordens de serviço e compromissos do FSM de suas próprias contas ou contas relacionadas.

Mudanças na aplicação Gestão de serviços de campo

Na aplicação Gestão de serviços de campo, esta integração adiciona os seguintes campos ao formulário de ordem de serviço. Esses campos estão visíveis na exibição Caso. Para exibir esses campos, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário de ordem de serviço e selecione **Exibição** > **Caso**.

- Conta
- Consumidor
- Contato
- Ativo
- Parceiro
- Contato do parceiro

Tradução automática

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

Atualizar o campo **Conta** no formulário de ordem de serviço também atualiza o campo **Empresa**. A atualização do campo **Contato** no formulário de Ordem de serviço atualiza o campo **Solicitante**.

Mudanças na aplicação Customer Service Management

Na aplicação Customer Service Management, esta integração adiciona o link **Ordens** de serviço aos cabeçalhos do Portal de atendimento ao cliente e do Portal de atendimento ao consumidor. Clique neste link para exibir uma lista de ordens de serviço, incluindo o número da ordem de serviço, a prioridade, o estado e a descrição resumida. As ordens de serviço exibidas nesta lista no Portal de atendimento ao cliente dependem da função do cliente: cliente, administrador de cliente, parceiro ou administrador de parceiro.

Clique em uma ordem de serviço nesta lista para exibir os detalhes da ordem de serviço.

Limitações conhecidas

Não há sincronização entre o formulário de ordem de serviço e o formulário de caso associado. Se as informações mudarem no formulário Caso, elas não serão atualizadas no formulário Ordem de serviço.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Como configurar fluxos de enriquecimento de pedidos usando Tabelas de decisão

Associe subfluxos de aprimoramento às especificações de produto ou serviço usando a Política de fluxo de aprimoramento de pedido em Tabelas de decisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione a tabela de decisão **Política de fluxo de aprimoramento de pedidos**.
3. Na coluna **Especificação** da seção de condições, selecione o item de linha do pedido para definir uma condição.
4. Selecione a oferta de produto na coluna **Oferta**.

Resultado
Uma lista de subfluxos aparece na seção de resultados. Esses subfluxos criam as tarefas de aprimoramento para um item de linha de pedido durante o processo de aprimoramento. Para obter mais informações, consulte Decision Builder user interface .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuração da Gestão de ameaças

Você pode configurar Gestão de ameaças para monitorar tarefas em um plano de execução e alertar os gerentes sobre os níveis de risco.

Tradução automática

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

Existem várias etapas para configurar Gestão de ameaças em Gestão de vendas e pedidos. Para obter mais informações sobre cada etapa e como realizá-las, consulte a tabela de configuração Gestão de ameaças.

Atividades de configuração da Gestão de riscos

Configuração do Gestão de ameaças

Ações de configuração	Descrição
Definir fluxos de trabalho de execução habilitados para risco	Defina subfluxos para especificações de produto e serviço usando as seguintes ações Workflow Studio específicas de risco: • Criar tarefas planejadas de pedido com horário normal ou comercial • Todas as tarefas de espaço reservado criadas para o pedido de domínio • Definir relacionamentos entre tarefas • Todos os relacionamentos criados para tarefas de pedido no pedido de domínio • Definir estado de tarefa de pedido Todas as tarefas são criadas no estado Rascunho.
Configurar a política de ativação de pedido em risco	Habilite Gestão de ameaças para produtos e serviços usando a Política de ativação de pedido em risco em Construtor de decisões. **Nota:** Habilite Gestão de ameaças para todos os fluxos de execução em um pedido ou especificação.
Criar definições do Acordo de nível de serviço (ANS) em Gestão de ameaças	Defina acordos de nível de serviço (ANS) com base no tipo de solicitação e especifique as condições de início e término apropriadas para monitorar a progressão da tarefa de pedido.
Configuração da Gestão de ameaças	Configure tabelas de política de decisão para recuperar informações de risco. As tabelas de políticas incluem:

Tradução automática

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

Configuração do Gestão de ameaças

Ações de configuração	Descrição
	• Configurar política de atribuição de tarefa de pedido • Configurar a política de cálculo do nível de risco da linha do pedido • Configurar política de cálculo de nível de risco da tarefa de pedido

Atributos adicionais em Gestão de ameaças

A seção a seguir contém informações adicionais sobre Gestão de ameaças:

- O domínio Gestão de ameaças é separado? Sim.
- Como Gestão de ameaças interage com o Domain Separation? As tabelas são separadas por domínio.
- Gestão de ameaças apresenta novas funções ou lista de controle de acesso (ACL)? Sim, o acesso de leitura à tabela de ANS de tarefa (task_sla) é concedido às seguintes funções:
  - sn_ind_tmt_orm.service_order_agent
  - sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent

Dados de demonstração

Se você tiver uma assinatura de telecomunicações, os seguintes subfluxos de execução serão incluídos com os dados de demonstração:

- Execução de dispositivo de borda Ethernet
- Execução de modem Ethernet
- Mudar dispositivo de borda Ethernet
- Desconectar dispositivo de borda Ethernet
- Desconectar Modem Ethernet
- Execução de perfil de interface de rede
- Mudar perfil de interface de rede
- Desconectar perfil de interação de rede
- Execução de configuração do EVC
- Desconectar serviço de configuração do EVC

[End]
[store-future: BEGIN review]

Definir fluxos de trabalho de execução habilitados para risco

Crie fluxos de trabalho de execução habilitados para risco usando Workflow Studio. Os fluxos de trabalho permitem que Gestão de ameaças rastreie os tempos de conclusão das tarefas e gerencie os riscos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

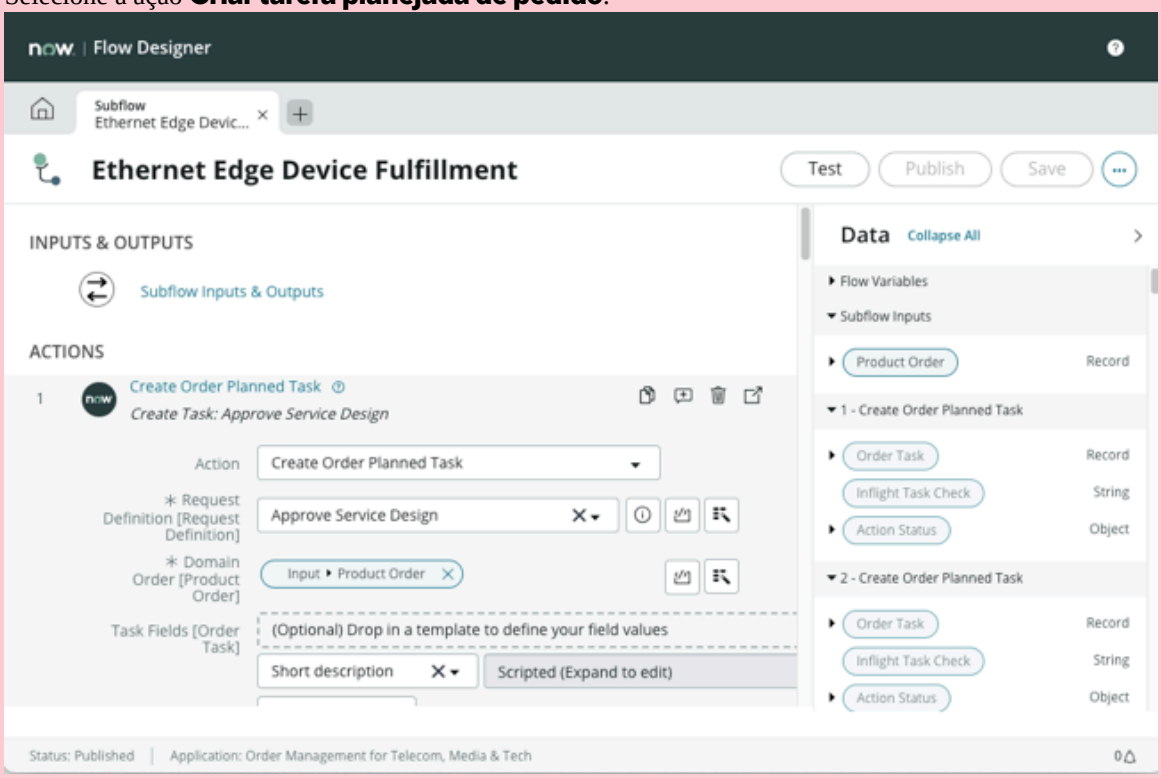
A criação de fluxos de execução começa com a definição de subfluxos em Workflow Studio usando ações exclusivas desenvolvidas para Gestão de ameaças.

As seguintes ações Workflow Studio são usadas para criar fluxos Gestão de ameaças :

- Criar tarefa planejada de pedido
- Todas as tarefas de espaço reservado criadas para o pedido de domínio
- Definir relacionamentos de tarefa
- Todos os relacionamentos criados para tarefas de pedido no pedido de domínio
- Definir estado de tarefa de pedido

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Flow Designer**.
   Workflow Studio é aberto em uma janela separada.
2. Selecione **Subfluxos** e siga um destes procedimentos:
   - Pesquise os subfluxos existentes que você deseja editar.
   - Inicie um novo fluxo selecionando **Novo** > **Subfluxo**.
3. Dê um nome ao subfluxo e forneça informações adicionais.
4. Selecione a ação **Criar tarefa planejada de pedido**.



5. Crie o subfluxo Gestão de ameaças usando as seguintes ações:

Tradução automática

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

Ações de fluxo Gestão de ameaças

Ação de fluxo de pedido	Definição
Criar tarefa planejada de pedido	A ação **Criar tarefa planejada de pedido** estende as tarefas planejadas para Gestão de ameaças.
Todas as tarefas de espaço reservado criadas para o pedido de domínio	A **Política de todas as tarefas de espaço reservado criadas para pedidos de** domínio define a fase de pedido de domínio para todas as tarefas de pedido criadas. As tarefas de pedido criadas por outros subfluxos têm relacionamentos criados com pedidos de domínio.
Definir relacionamento de tarefa	A ação **Definir relacionamento de tarefa** define o relacionamento entre duas tarefas de pedido criando um registro na tabela translated_task_rel_planned_task. A tabela calcula o tempo de execução do item de linha do pedido e os cálculos de risco da tarefa de pedido.
Todos os relacionamentos criados para tarefas de pedido em pedidos de domínio	A ação **Todos os relacionamentos criados para tarefas de pedido** apresenta o pedido de domínio all_relationship_set e define o campo como verdadeiro no subfluxo quando todos os relacionamentos de tarefa são estabelecidos.
Definir estado do pedido de tarefa	A ação de fluxo verifica se uma tarefa de pedido tem um valor de estado anterior e usa o estado anterior para atualizar o estado da tarefa de pedido durante a mudança de estado em curso. A ação **Definir o estado da tarefa de pedido** verifica se uma tarefa de pedido tem um valor de estado anterior e usa o estado anterior para atualizar o estado da tarefa de pedido durante as mudanças de estado em curso.

Nota:
Para obter mais informações sobre como criar subfluxos, consulte .

6. Teste o fluxo selecionando **Testar**.
7. Publique o fluxo selecionando **Publicar**.

O que Fazer Depois
A próxima etapa para configurar Gestão de ameaças é configurar a Política de atribuições de duração da tarefa de pedido. Para obter mais informações, consulte Configurar a política de atribuição de duração da tarefa de pedido.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar a política de atribuição de duração da tarefa de pedido

Configure a Política de atribuição de duração da tarefa de pedido usando Construtor de decisões em Gestão de pedidos para telecomunicações e mídia como parte da configuração de Gestão de ameaças.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

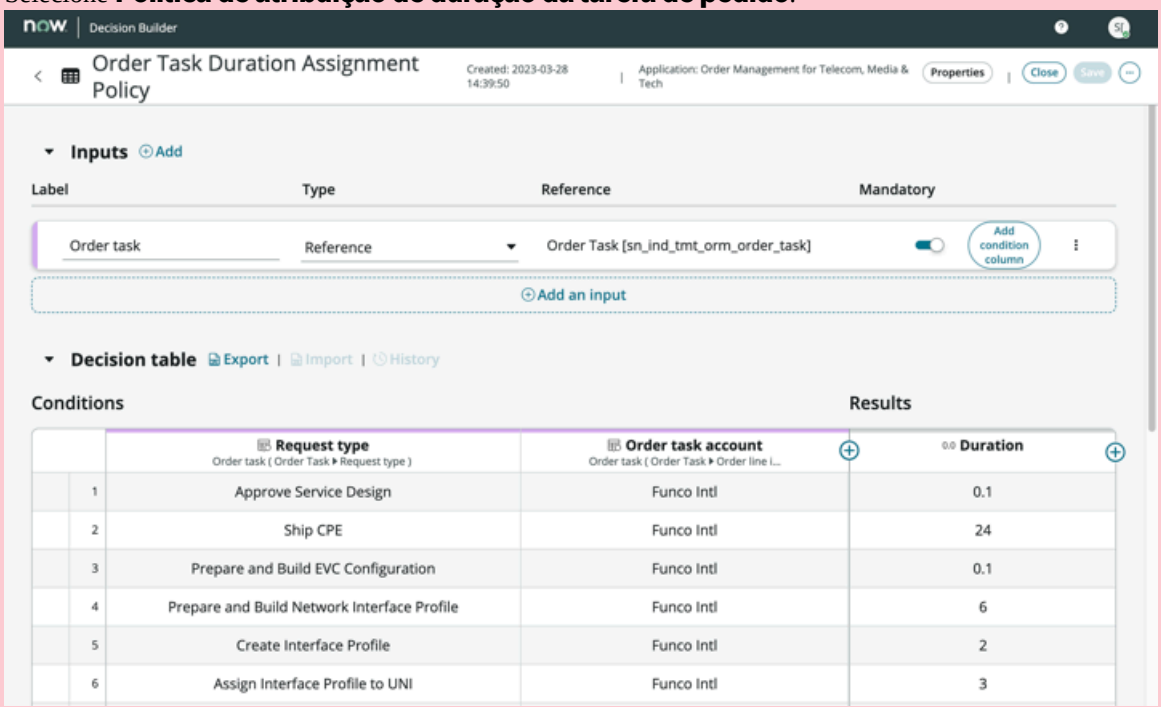
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento usa Construtor de decisões para atribuir uma quantidade de tempo para concluir tarefas de pedido e faz parte da configuração de Gestão de ameaças.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione **Política de atribuição de duração da tarefa de pedido**.



3. Na tabela Política de atribuição de duração da tarefa de pedido, preencha os campos.

Campos da política de atribuição de duração da tarefa do pedido

Campo	Descrição
Tipo de solicitação	Selecione uma tarefa de pedido para adicionar um tempo de duração.
Conta de tarefa de pedido	Adicione a conta da tarefa de pedido associada à tarefa.
Duração	Preencha o tempo alocado para esta tarefa. As durações são baseadas em um relógio de 24 horas, com números inteiros iguais à quantidade de tempo em horas. Os minutos são representados com uma vírgula decimal. Por exemplo: ○ 20 horas = 20 ○ 30 minutos = 0,5 ○ 6 minutos = 0,1

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: O tempo alocado para tarefas de pedido deve ser igual ao tempo alocado na definição do ANS atribuída à tarefa de pedido. Para obter mais informações, consulte Criar definições do Acordo de nível de serviço (ANS) em Gestão de ameaças.

4. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

A próxima etapa é configurar as definições do ANS para Gestão de ameaças. Para obter mais informações, consulte Criar definições do Acordo de nível de serviço (ANS) em Gestão de ameaças.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar definições do Acordo de nível de serviço (ANS) em Gestão de ameaças

Crie e vincule Acordos de nível de serviço (ANS) a tarefas em um fluxo de trabalho de execução como parte da configuração de Gestão de ameaças. Os SLAs são atribuídos a tarefas e definem a quantidade de tempo que uma tarefa deve levar. Depois que os SLAs são vinculados a uma tarefa, o ANS monitora a tarefa e o processo de execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de definições do ANS faz parte da configuração de Gestão de ameaças. Os SLAs estão vinculados a tarefas em um plano de execução. O ANS rastreia o tempo que uma tarefa leva para ser concluída. Se a tarefa demorar mais do que a definição do ANS, serão criados alertas de risco. Os gerentes de execução podem monitorar os níveis de risco e serem alertados quando as tarefas estiverem em risco. A definição de ANS envolve as seguintes etapas:

- Definir ANS para uma tarefa de pedido.
- Defina a duração esperada da tarefa.
- Defina quando iniciar, parar e pausar o relógio do ANS.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definições do ANS**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Definição do ANS, preencha os campos no formulário Definições do ANS.

Formulário de definição do ANS

Campo	Descrição
Nome	Nome que identifica a definição do ANS.
Tipo	Selecione **ANS** como o tipo de acordo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Meta	Selecione **Resolução**.
Tabela	Selecione a tabela **Tarefa de pedido (sn_ind_tmt_ord_order_task)**.
Fluxo	Selecione o **fluxo de processamento de ANS para o fluxo de Tarefa de pedido** ou crie um fluxo personalizado que seja estendido da versão do sistema de base para executar os cálculos de risco.
Habilitar registro em log	Ativa o registro em log de depuração. As informações registro em log de depuração incluem detalhes das condições correspondentes ou não correspondentes. As informações também fornecem os valores anteriores e posteriores ao ANS de tarefa e aos registros de tarefa.
Tipo de duração	Selecione **Duração especificada pelo usuário**.
Duração	Insira um tempo de duração para a tarefa. O tempo de duração deve corresponder **à Política de atribuição de duração da tarefa de pedido**. **Nota:** Gestão de ameaças só oferece suporte a durações de 24x7.
Origem da programação	Selecione **Definição do ANS**.
Programação	Selecione **24 x 7** como a programação.
Origem de fuso horário	Selecione **O fuso horário da definição do ANS**.
Guias	
Condição de início	Defina as condições iniciais nas quais os parâmetros de ANS são iniciados.
Condição de pausa	Defina as condições sob as quais o ANS suspende o tempo decorrido. **Nota:** As condições de Início e Suspensão na definição do ANS devem corresponder às mesmas condições na Política de atribuição de duração da tarefa de pedido. Para obter mais informações, consulte Configurar a política de atribuição de duração da tarefa de pedido.
Condição de parada	Defina as condições sob as quais o ANS é concluído. Se todas essas condições corresponderem, o ANS da tarefa será concluído independentemente de ter sido violado.
Condição de redefinição	Determina se a tarefa existente é cancelada ou concluída na redefinição do ANS de tarefa. Define as condições sob as quais o ANS em execução é cancelado ou concluído e um novo ANS é anexado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Para que um novo ANS seja anexado, a condição de início deve corresponder. A condição de redefinição também ajuda a configurar SLAs quando o valor de qualquer campo no registro de tarefa muda, muda para ou muda de um valor.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

A próxima área a ser configurada em Gestão de ameaças são as tabelas de decisão. Use o link a seguir: Configurar a política de cálculo do nível de risco da linha do pedido

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar a política de cálculo do nível de risco da linha do pedido

Configure a Política de cálculo de risco da linha de pedido usando Construtor de decisões em Gestão de pedidos como parte da configuração de Gestão de ameaças.

Antes de Iniciar

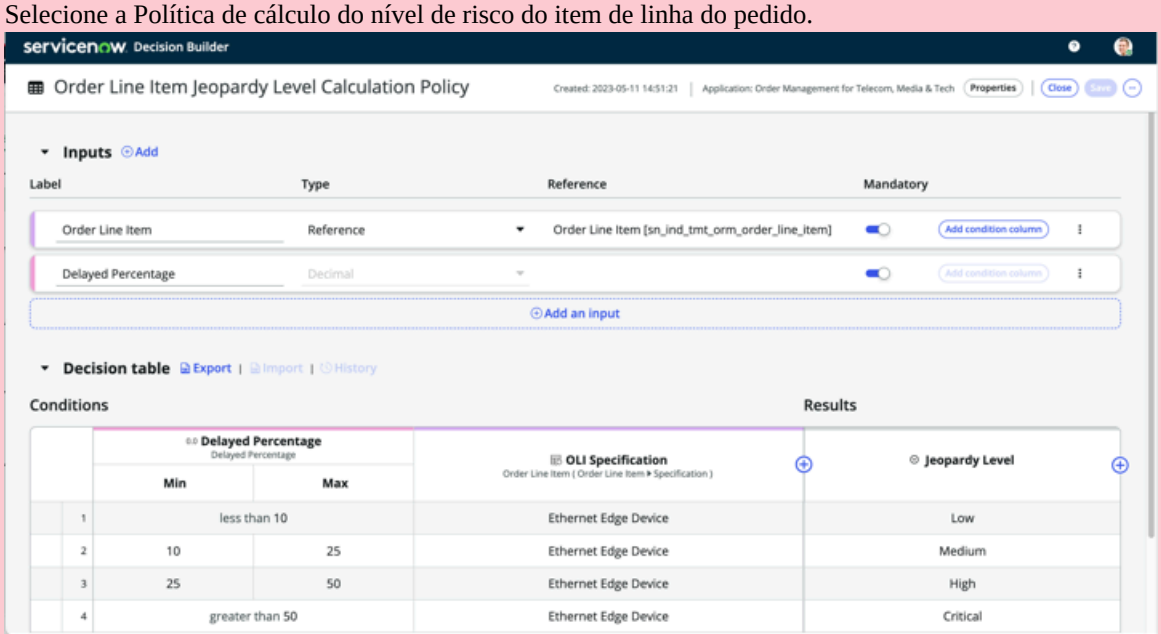
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use Construtor de decisões para definir o nível de risco de risco para itens de linha do pedido. Você deve fornecer um intervalo de tempo para cada nível de risco. Quando o intervalo de tempo é atingido, o nível de alerta de risco vinculado é exibido.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tabelas de Decisão**.
2. Selecione a Política de cálculo do nível de risco do item de linha do pedido.



3. Na Política de cálculo do nível de risco do item de linha do pedido, preencha os campos.

Tradução automática

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

Política de cálculo do nível de risco do item de linha do pedido

Campo	Descrição
Percentual de atraso	Defina a porcentagem mínima e máxima de atraso do item de linha do pedido (OLI).
Especificação de itens de linha do pedido (OLI)	Selecione o item de linha do pedido a ser anexado à **porcentagem atrasada**.
Nível de risco	Defina o nível de risco para os valores indicados no campo **Percentual de atraso**. No exemplo: ◦ Percentual de atraso inferior a 10% = o nível de risco mais baixo. ◦ 10–25% de conclusão, o nível de risco passa para um alerta médio. Por exemplo, se os valores mínimo e máximo no campo **Percentual de atraso** forem 5% e 10%, respectivamente, você poderá atribuir a esse intervalo de valores um Nível de risco baixo.

4. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Configurar a política de cálculo do nível de risco da tarefa de pedido.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar a política de cálculo do nível de risco da tarefa de pedido

Configure a Política de cálculo do nível de risco da tarefa de pedido usando Construtor de decisões em Gestão de pedidos como parte da configuração de Gestão de ameaças.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

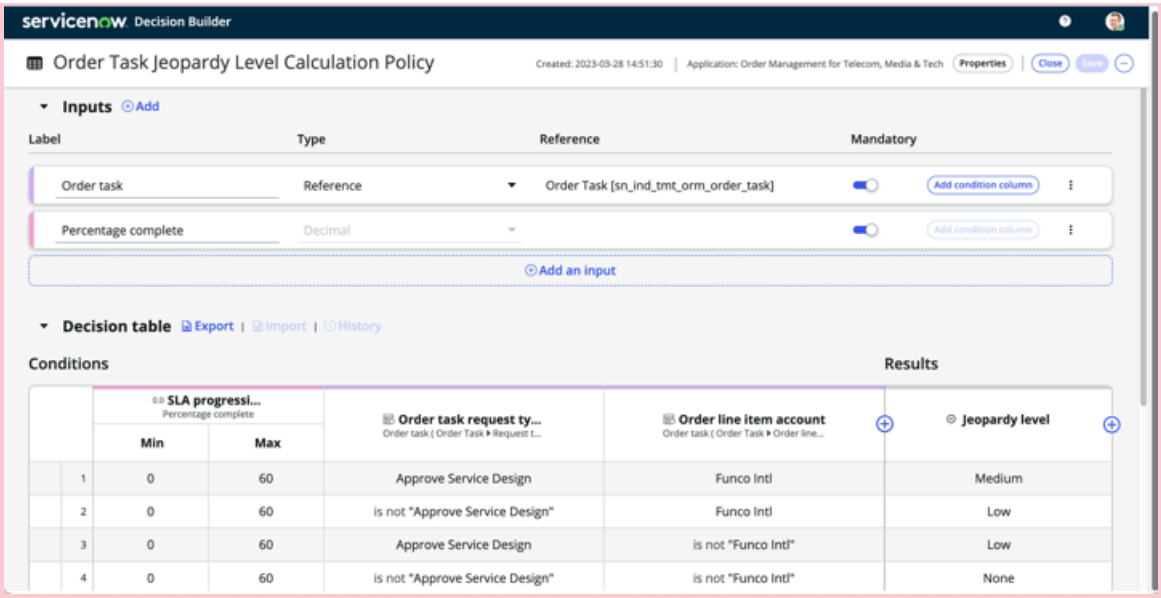
Este procedimento usa Construtor de decisões para definir os níveis de risco para a porcentagem mínima e máxima de conclusão do Acordo de nível de serviço (ANS) para tarefas de pedido.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione **a Política de cálculo do nível de risco da tarefa de pedido**.

Tradução automática

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



3. Na tabela Política de cálculo do nível de risco da tarefa de pedido, preencha os campos.

Política de cálculo de nível de risco da tarefa de pedido

Campo	Descrição
Progressão de ANS	Defina a porcentagem mínima e máxima da tarefa de pedido.
Tipo de solicitação de tarefa de pedido	Selecione o tipo de solicitação de tarefa de pedido. Uma tarefa de solicitação faz parte de um fluxo de trabalho habilitado para risco.
Conta de item de linha do pedido	Selecione a conta do item de linha do pedido. A conta está vinculada ao pedido e ao item de linha do pedido.
Nível de risco	Atribua o nível de risco a ser associado aos valores mínimo e máximo da porcentagem de progressão de ANS.

4. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Configurar a política de ativação de pedido em risco.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar a política de ativação de pedido em risco

Adicione fluxos de trabalho Gestão de ameaças a especificações de produto e serviço usando a Política de ativação de pedido em risco em Construtor de decisões.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

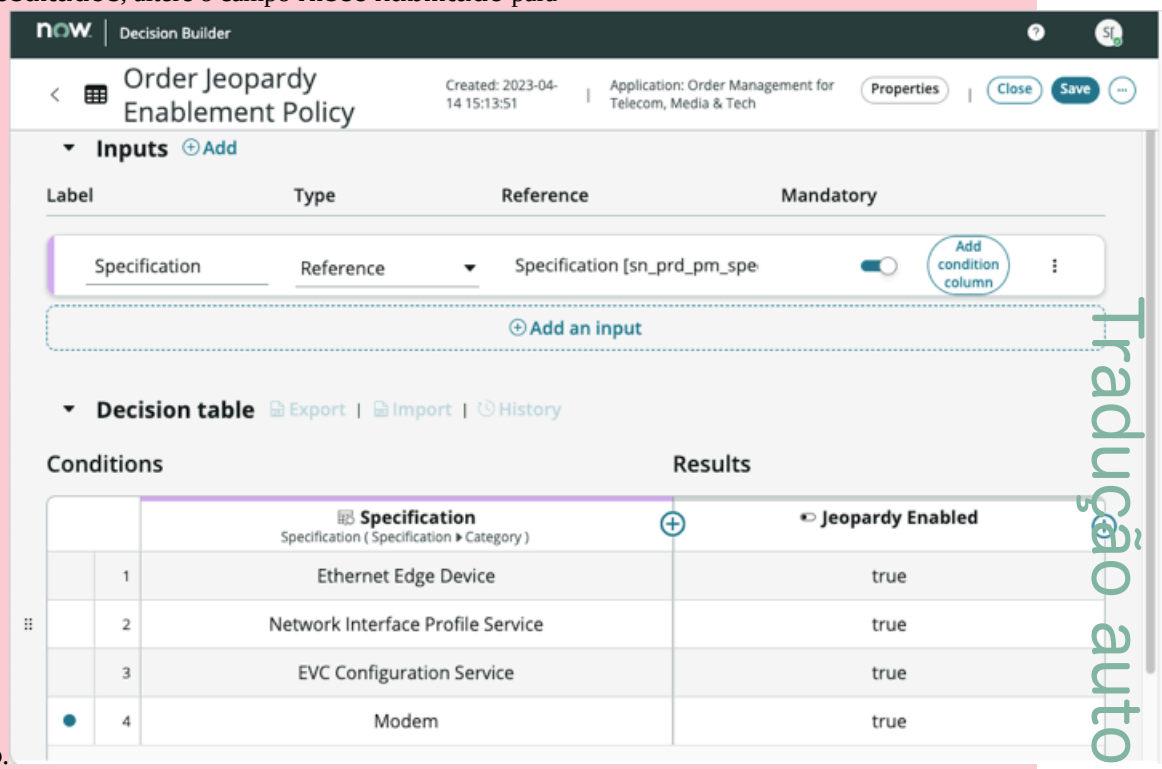
Use Construtor de decisões para definir qual especificação de produto, serviço ou recurso está habilitada para risco.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tabelas de Decisão**.
   Construtor de decisões é aberto em uma janela separada.
2. Selecione Política de ativação de risco de pedido.
3. Na coluna **Condições** na seção **Especificação**, selecione uma especificação de produto ou serviço para vincular a Gestão de ameaças.
4. Na coluna **Resultados**, altere o campo **Risco habilitado** para **Verdadeiro**.



> **Nota:**
> As entradas nesta tabela de decisão são para especificações de produto ou serviço de nível superior. Em um único pedido, os clientes podem comprar vários produtos ou serviços de nível superior. No entanto, se qualquer um dos produtos ou serviços não estiver habilitado para risco, o pedido inteiro será tratado como um pedido não habilitado para risco.

5. Selecione **Salvar**.
   O fluxo de trabalho de especificação do produto está habilitado para risco. A lógica de risco começa quando o fluxo de trabalho de especificação é iniciado.

O que Fazer Depois

Depois de configurar Gestão de ameaças, consulte Monitoramento Gestão de ameaças para revisar as diferentes maneiras de monitorar Gestão de ameaças.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuração da Gestão de falhas no Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

Como provedor, você pode usar a Gestão de falhas para identificar, investigar e resolver problemas de processamento de pedidos para que os pedidos possam continuar sendo processados até a conclusão.

Tradução automática

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

O tipo de falha é uma categoria que indica o tipo de atividade de falha. Os tipos de falha de problema de cobrança, falha de alocação de inventário e falha de provisionamento são padrão no Now Platform. Você pode definir adicionais, de acordo com os requisitos da sua empresa. Para saber mais sobre como gerenciar falhas de tarefa de pedido, consulte Gerenciando falha de pedido.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Criar tipos de falhas adicionais para Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

Defina seus próprios tipos de falhas específicas da empresa para identificar, resolver e investigar problemas de processamento de pedidos para que eles possam continuar o processamento até a conclusão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tipo de falha é uma categoria que indica o tipo de atividade de falha. Os tipos de falha de problema de cobrança, falha de alocação de inventário e falha de provisionamento são padrão no Now Platform. Você pode definir adicionais, de acordo com os requisitos da sua empresa. Para saber mais sobre como gerenciar falhas de tarefa de pedido, consulte Gerenciando falha de pedido.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `/sn_fallout_mgmt_fallout_type.list`.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o nome do tipo de mudança em curso.
4. Clique em **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Como configurar o Gestão de pedidos de mudança em curso no Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

Você pode usar a Gestão de pedidos de mudança em curso com a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia para gerenciar o recebimento de mudanças para ordens de serviço ou de clientes que ainda estão no processo de orquestração e execução.

A Gestão de pedidos de mudança em curso permite que você designe quando você permite essas mudanças, avalia o impacto das mudanças solicitadas para um pedido e gera automaticamente um plano de remuneração para elas. Para saber mais sobre como alterar ou cancelar pedidos em curso, consulte Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento.

Nota:
Os tipos de revisão em curso Característica, Contato, Quantidade ou Preço são padrão no Now Platform, mas você pode definir outros adicionais de acordo com os requisitos da sua empresa. Para saber mais, consulte a seção "Tipos de mudanças de pedido em curso" no Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento.

[End]

Tradução automática

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

[store-future: BEGIN review]

Criar tipos de mudança de pedido em curso adicionais para Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

Defina seus próprios tipos de mudança de pedido em curso específicos da empresa que são usados para categorizar revisões ou solicitações de cancelamentos, pedidos de produtos, pedidos de serviço e seus itens de linha relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sn_ind_tmt_orm_inflight_change_type.list`.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o nome do tipo de mudança de pedido em curso.
4. Clique em **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuração de tarefas de pedido para responder a solicitações de revisão e cancelamento em curso

Você pode usar Workflow Studio para configurar seus registros de tarefa de pedido para responder a mudanças de pedido em curso e solicitações de cancelamento.

Visão geral

A ação Criar tarefa de pedido contém ações de fluxo que você usa para definir as tarefas de pedido para o processo de revisão e cancelamento de pedidos em curso.

Para saber mais sobre como criar um fluxo e o processamento de mudança de pedido em curso, consulte:

- Criar um fluxo
- Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento

[store-future: BEGIN review]Para ver uma amostra de ação Criar fluxo, consulte a amostra de fluxo do sistema Alterar monitoramento do Cisco Firepower em seus dados de demonstração, que são instalados com o Now Platform.[End]

Ao definir uma ação Criar tarefa de pedido, você pode usar as ações de fluxo padrão que estão disponíveis no Now Platform. Consulte a tabela a seguir para obter uma lista dessas ações de fluxo padrão.

Criar campos de ação de fluxo de tarefa de pedido

Criar campo de ação de fluxo de tarefa de pedido	Descrição
Tipo de mudança em curso	Ação de fluxo para configurar a tarefa de pedido para responder ao tipo de mudança correspondente. Você pode selecionar uma das seguintes opções: **Contato**

Tradução automática

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

Criar campos de ação de fluxo de tarefa de pedido

Criar campo de ação de fluxo de tarefa de pedido	Descrição
	A tarefa de pedido responde às mudanças feitas nas informações de contato em um item de linha de pedido existente. **Preço** A tarefa de pedido responde às mudanças feitas nas informações de preço em um item de linha de pedido existente. **Quantidade** A tarefa de pedido responde às mudanças feitas nas informações de quantidade em um item de linha de pedido existente. **Características** A tarefa de pedido responde às mudanças feitas nas informações de características em um item de linha de pedido existente. **Itens relacionados** A tarefa de pedido responde às mudanças feitas nas informações de itens relacionados em um item de linha de pedido existente. Se a tarefa não estiver relacionada a nenhum tipo de mudança em curso, você poderá deixá-la em branco. **Nota:** Para saber mais, consulte a seção "Tipos de mudanças de pedido em curso" no Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento.
Opção de mudança em curso	Ação de fluxo para definir se a tarefa de pedido está relacionada a alguma mudança de característica ou apenas a algumas mudanças de característica da definição de solicitação correspondente. Você pode selecionar uma das seguintes opções: **Não aplicável** A tarefa de pedido não deve responder a nenhuma mudança de característica feita no pedido. **Características da definição das solicitações** A tarefa de pedido deve responder ao conjunto específico de características que você define na tabela Característica

Tradução automática

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

Criar campos de ação de fluxo de tarefa de pedido

Criar campo de ação de fluxo de tarefa de pedido	Descrição
	de definição de solicitação [sn_ind_tmt_orm_req_def_char]. Esses registros contêm os mapeamentos das tarefas de pedido para conjuntos específicos de características. **Qualquer característica** A tarefa de pedido deve responder a todas as revisões feitas nas características do item de linha do pedido que estão disponíveis no cliente ou na ordem de serviço.
Campos de tarefa em curso (tarefa de pedido)	Ação de fluxo para anexar script que designa quais ações de refazer ou atualizações de campo, se houver, devem ocorrer na tarefa de pedido. É aplicado a solicitações de revisões ou cancelamento de pedidos em curso que contêm os tipos de mudança em curso e as opções definidas em Tipo de mudança em curso e Opção de mudança em curso.
Campos de Cancelar Tarefa (Tarefa de Pedido)	Ação de fluxo para anexar script que designa quais ações de desfazer, ou cancelamentos, se houver, devem ocorrer na tarefa de pedido. É aplicado para solicitações de revisões ou cancelamento de pedidos em curso que contêm os tipos de mudança em curso e as opções que são definidas nas ações de fluxo Tipo de mudança em curso e Opção de mudança em curso.

Tópicos relacionados

Flow Designer

Fluxos

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuração de regras de compatibilidade

Como provedor, você pode usar regras de compatibilidade para estabelecer relacionamentos horizontais entre as especificações de vários produtos, serviços ou recursos.

Você usa uma regra de compatibilidade para definir uma especificação de origem e uma especificação de destino e para estabelecer um relacionamento entre elas.

O Now Platform fornece dois tipos de relacionamentos que você pode usar para definir uma regra de compatibilidade:

Tradução automática

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

1. Requer: a especificação de origem requer a especificação de destino definida.
2. Exclui: a especificação de origem exclui a especificação de destino definida.

Ao criar uma regra de compatibilidade, você pode estabelecer o relacionamento horizontal definindo as especificações ou definindo os detalhes das características da especificação. Você também pode definir a quantidade máxima e mínima das especificações para oferecer suporte e atender aos pedidos dos clientes de acordo com as regras de decomposição definidas.

Antes de capturar um novo pedido de cliente que tenha um relacionamento horizontal, você deve configurar as regras de compatibilidade definindo as especificações de origem e destino. Para saber mais, consulte:

- Criar uma regra de compatibilidade
- Definir as especificações de origem nas regras de compatibilidade
- Criar registros compatíveis em regras de compatibilidade

[End]
[store-future: BEGIN review]

Criar uma regra de compatibilidade

Crie uma regra de compatibilidade no catálogo de produtos para definir os relacionamentos horizontais entre suas especificações de produto, serviço e recurso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Regra de compatibilidade**.
2. No formulário, clique em **Novo**e preencha os campos.

Formulário Regra de compatibilidade

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de compatibilidade.
Especificações	Nome da especificação de produto, serviço ou recurso para o qual você deseja criar uma regra de compatibilidade.
Estado	Estado da regra de compatibilidade: **Rascunho (padrão)** Regra de compatibilidade de rascunho não publicada que é criada quando você preenche os campos e envia o registro da regra de compatibilidade. **Publicado** Regra de compatibilidade publicada que é criada quando você a publica formalmente após definir as

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	especificações de origem e destino para um produto, serviço ou recurso. **Nota:** Somente regras de compatibilidade publicadas são consideradas para o processo de captura e execução de pedidos. **Arquivado** Regra de compatibilidade que não é mais usada no catálogo de produtos.
Descrição	Descrição da regra de compatibilidade.

3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Definir as especificações de origem nas regras de compatibilidade e Criar registros compatíveis em regras de compatibilidade.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Definir as especificações de origem nas regras de compatibilidade

Defina uma especificação de origem em uma regra de compatibilidade para que você possa criar um relacionamento horizontal em seu catálogo de produtos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter criado uma regra de compatibilidade. Para saber mais, consulte Criar uma regra de compatibilidade.

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um registro de especificação de origem inclui os detalhes de um item de inventário de produto de origem na regra de compatibilidade. Depois de criar uma regra de compatibilidade, você pode configurar as características da sua especificação de origem.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Regra de compatibilidade**.
2. Na lista Regras de compatibilidade, selecione a regra de compatibilidade para a qual você deseja definir a especificação de origem.
3. No formulário, clique na lista relacionada Configuração de origem.
4. Clique em **Novo** e preencha os campos.

Formulário Configuração de especificação

Campo	Descrição
Especificações	Com base na especificação que você selecionou ao criar a regra de compatibilidade, este campo é

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	preenchido automaticamente com sua especificação de produto, serviço ou recurso.
Característica	Característica para definir a especificação de origem na regra de compatibilidade. Selecione a característica associada à especificação de produto, serviço ou recurso.
Opção de característica	Opção de característica para definir a especificação de origem na regra de compatibilidade. Selecione as opções de característica associadas à especificação de produto, serviço ou recurso.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Criar registros compatíveis em regras de compatibilidade.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar registros compatíveis em regras de compatibilidade

Crie um registro compatível em uma regra de compatibilidade para que você possa definir uma especificação de destino para estabelecer o relacionamento horizontal com.

Antes de Iniciar
Crie uma regra de compatibilidade. Para saber mais, consulte Criar uma regra de compatibilidade.

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um registro de compatibilidade permite que você defina a especificação de destino para criar um relacionamento horizontal com a especificação de origem.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Regra de compatibilidade**.
2. Na lista Regras de compatibilidade, selecione a regra de compatibilidade para a qual você deseja criar um registro compatível.
3. No formulário, clique na lista relacionada Compatível.
4. Clique em **Novo** e preencha os campos.

Formulário Novo registro de compatíveis

Campo	Descrição
Nome	Nome do compatível.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Especificações	Especificação de produto, serviço ou recurso com a qual você deseja estabelecer um relacionamento horizontal para a especificação de origem.
Tipo de relacionamento	Tipo de relacionamento da regra de compatibilidade: **Requer** A especificação de origem requer a especificação de destino definida no registro compatível. **Exclusões** A especificação de origem não requer a especificação de destino definida no registro compatível.
Quantidade mínima	Número mínimo de especificações de destino que você deseja definir no registro compatível.
Quantidade máxima	Número máximo de especificações de destino que você deseja definir no registro compatível.
Descrição	Descrição da especificação compatível.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Definir especificações de destino em seus registros compatíveis.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Definir especificações de destino em seus registros compatíveis

Defina uma especificação de destino em um registro compatível para estabelecer o relacionamento horizontal.

Antes de Iniciar
Crie um registro compatível. Para saber mais, consulte Criar registros compatíveis em regras de compatibilidade.

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um registro de especificação de destino inclui os detalhes de um item de inventário de produto na regra de compatibilidade. Depois de criar um registro compatível, você pode configurar as características da sua especificação de destino.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Regra de compatibilidade**.
2. Na lista Regras de compatibilidade, selecione a regra de compatibilidade para a qual você deseja definir a especificação de destino.
3. Na lista relacionada Compatíveis, selecione o registro compatível no qual você deseja definir as especificações de destino.
4. Na tabela relacionada Configuração de destino, clique em **Novo** e preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Configuração de especificação

Campo	Descrição
Especificações	Com base na especificação que você selecionou ao criar o registro compatível, este campo é preenchido automaticamente com sua especificação de produto, serviço ou recurso.
Característica	Característica para definir a especificação de destino no registro compatível. Selecione a característica associada à especificação de produto, serviço ou recurso.
Opção de característica	Opção de característica para definir a especificação de destino no registro compatível. Selecione as opções de característica associadas à especificação de produto, serviço ou recurso.

5. Na lista Regras de compatibilidade, selecione a regra de compatibilidade que você criou.
6. Clique em **Publicar**.

Resultado

Uma regra de compatibilidade é criada em sua instância. Agora você pode verificar o relacionamento horizontal entre as especificações de origem e de destino validando os itens relacionados ao pedido. Para saber mais, consulte Validar os itens relacionados de um pedido do cliente quanto à sua compatibilidade.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Validando seus pedidos por meio do processamento de pedidos assíncronos

Você pode validar seus pedidos antes que os registros de pedido sejam criados na tabela de pedidos do cliente durante o processamento de pedidos assíncronos na aplicação ServiceNow® Gestão de pedidos.

Você configura duas propriedades do sistema para validar seus pedidos no processamento de pedidos assíncronos. A propriedade do sistema `create_product_order_validations_async` para pedidos de produtos e a propriedade do sistema `create_service_order_validations_async` para pedidos de serviço controlam a validação no processamento assíncrono de pedidos antes que os pedidos sejam inseridos na tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue]. Os valores padrão dessas propriedades são definidos como Verdadeiro.

Por padrão, quando um trabalho agendado seleciona o registro da tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue], nenhuma validação ocorre e o pedido e os itens de linha do pedido são criados.

Para habilitar a validação por meio de um trabalho agendado, você pode substituir a propriedade `enableValidationViaScheduleJob` para retornar verdadeiro. Por padrão, este método retorna falso.

Tradução automática

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

A tabela a seguir lista todas as propriedades do sistema necessárias para a validação.

Propriedades do sistema para validação

Nome	Descrição
sn_ind_tmt_orm.create_product_order_validations_async	Habilite ou desabilite as validações antes de inserir os registros de pedido de produto na tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue].
sn_ind_tmt_orm.create_product_order_validations_sync	Habilite ou desabilite as validações antes de inserir os registros de pedido do produto na tabela Pedido do cliente [sn_ind_tmt_orm_order].
sn_ind_tmt_orm.create_service_order_validations_async	Habilite ou desabilite as validações antes de inserir os registros de ordem de serviço na tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue].
sn_ind_tmt_orm.create_service_order_validations_sync	Habilite ou desabilite as validações antes de inserir os registros de ordem de serviço na tabela Pedido do cliente [sn_ind_tmt_orm_order].
sn_ind_tmt_orm.glide.mutex.script.maxspins	Número máximo de vezes para um thread tentar adquirir um bloqueio. O valor padrão é 100.
sn_ind_tmt_orm.glide.mutex.script.spinwait	Tempo de espera entre tentativas de bloqueio, em ms. O valor padrão é 100 ms.
sn_ind_tmt_orm.limit	Número de registros (tamanho do lote) a serem retornados da tabela da fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue] para processamento. O valor padrão é 100.
sn_ind_tmt_orm.schedule.max.runtime	Tempo máximo até o qual o trabalho agendado é executado, em ms. O valor padrão é 900000 ms.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Crie suas entradas de pedido durante o processamento de pedido assíncrono

Crie entradas de pedido durante o processamento de pedido assíncrono na aplicação Gestão de pedidos para que você possa processar o grande número de pedidos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Antes que você possa criar as entradas de pedido na tabela de pedidos do cliente, todos esses registros são preparados na tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue]. Esta tabela ajuda a armazenar e gerenciar suas solicitações de pedido durante o processamento assíncrono de pedidos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fila de entrada** > **Solicitações de Entrada** ou navegue até **Espaço** > **Espaço configurável do Customer Service Management** > **Solicitações da fila de entrada** > **Todos**.
2. Selecione o registro de pedido que você deseja exibir.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Registro de pedido

Campo	Descrição
ID de registro	ID da tabela de destino gerado pelo sistema.
Estado	Estado do registro na fila de entrada. **Novo** Os registros de pedido são criados. **Em andamento** Quando o programador seleciona os pedidos e gera um ID do sistema. **Concluído(a)** O programador criou com sucesso o registro de pedido do cliente a partir da tabela Fila de entrada. **Erro** Se o programador não criar com sucesso o registro de pedido do cliente.
ID externo	ID externo do pedido do sistema Configurar, Preço e Cotação (CPQ).
Código de Status	Códigos de status HTTP. Se o registro de destino for criado com sucesso, ele exibirá 2xx ou 4xx. **201** Se o registro de destino for criado com sucesso. **202** Se o registro na tabela Fila de entrada for criado com sucesso. **400** Se o registro de destino não for criado devido a um erro.
Recurso	Informações sobre qual solicitante criou o registro na tabela da fila de entrada.
Mensagem de erro	Mensagem de erro retornada para uma exceção.
Carga	Carga que foi recebida por meio de uma API.
ID de sistema	ID do nó do cluster.
Tabela de referência	Nome da tabela de destino.

4. Selecione **Enviar**.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Executar um trabalho agendado para criar um pedido do cliente

Execute um trabalho agendado na aplicação Gestão de pedidos para criar um pedido do cliente a partir da tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue].

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este trabalho agendado é executado em todos os nós ativos de uma instância ServiceNow. Este trabalho programado seleciona os registros de pedido em lotes (o tamanho do lote que você definiu) da tabela Fila de entrada. Esses registros de pedido estão no estado Novo.

Nota:

Se você não puder criar um pedido devido a um erro, o estado do registro na tabela Fila de entrada será alterado para um erro e uma mensagem de erro será exibida.

Uma notificação por e-mail é acionada quando o estado de um registro na tabela Fila de entrada muda para um erro. A notificação é enviada a todos os usuários do grupo de demonstração do executante de pedidos.

Você também pode usar a ação de IU Criar pedido na tabela Fila de entrada para criar pedidos sob demanda.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos agendados** > **Trabalhos agendados para Hoje**.
2. Selecione o trabalho agendado **assíncrono Criar registros da tabela Fila de entrada**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de trabalho do programador

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho agendado.
ID do trabalho	RunScriptJob
Próxima ação	Hora da próxima ação de trabalho.
Estado	Estado do trabalho do programador.
ID de sistema	Nós ativos da instância ServiceNow.
Contexto de trabalho	Contexto do trabalho agendado.
Tipo de gatilho	Tipo que se repete (por padrão).
Repetir	Detalhes do intervalo de tempo.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

Registros de pedidos do cliente são criados.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Configurando roteamento e prioridade de pedido

Como provedor, você pode configurar vários parâmetros para priorizar e rotear pedidos para garantir que eles sejam atendidos a tempo.

Use a priorização de ordem para:

- Defina regras de priorização usando vários atributos de cliente, produtos, serviço e pedido.
- Atribua prioridade de pedido ao criar pedidos com base nas regras predefinidas.
- Identifique pedidos urgentes que precisam ser atendidos imediatamente.
- Encaminhe automaticamente os pedidos de alta prioridade para um grupo de executantes específico.
- Certifique-se de que os pedidos sejam atendidos dentro de uma data confirmada.
- Recalcule a prioridade do pedido quando ocorrerem mudanças.

Em Gestão de pedidos, a prioridade da ordem é calculada usando regras predefinidas com base nas seguintes categorias de dados.

Categoria	Entrada
Cliente	Conta de cliente
Especificações	• Especificação de produto • Especificação de serviço • Oferta de produto
Tipo de pedido	Item de linha de pedido
Urgência	Item de linha de pedido

Nota:
As entradas usadas nessas tabelas de decisão e a classificação podem ser modificadas de acordo com seus requisitos de negócio.

Essas regras são definidas nas seguintes tabelas de decisão:

- Política de prioridade de pedido por atributos do cliente
- Política de prioridade de pedido por tipo de pedido
- Política de Prioridade de Pedidos por Atributos de Especificação
- Política de prioridade de pedidos por urgência

Cada parâmetro definido na tabela de decisão tem um valor de classificação atribuído a ele. Quando um pedido é criado, as tabelas de decisão são avaliadas e uma ponderação é atribuída a cada tabela para calcular a prioridade do pedido. Consulte Como calcular a prioridade do pedido sobre como a prioridade é calculada.

Nota:
Você pode adicionar novas entradas, condições ou modificar as condições existentes nas tabelas de decisão. Para obter mais detalhes sobre como atualizar tabelas de decisão, consulte Using decision tables .

Tradução automática

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Como calcular a prioridade do pedido

A prioridade da ordem é calculada com base na classificação definida na tabela de decisão e no peso atribuído a cada tabela.

A classificação e o peso podem ser um número entre 0 e 100 e os níveis de prioridade são definidos da seguinte forma:

- Crítico: 80 - 100
- Alto: 60 - 80
- Médio: 40 - 60
- Baixo: < 40

Nota:
Dependendo dos requisitos de negócios, você pode modificar a prioridade do pedido editando a classificação e o peso no script de extensão `sn_ind_tmt_orm.PriorityManagement`. Este script de ponto de extensão é usado para gerenciar classificações de prioridade de tabelas de decisão para itens de linha de pedido. Todas as mudanças feitas no script substituirão a classificação e a ponderação definidas nas tabelas de decisão.

A prioridade é calculada da seguinte forma:

```
soma de (classificação * peso)/soma de peso
```

Por exemplo, se a classificação e o peso de cada tabela de decisão forem definidos da seguinte forma:

Tabela de decisão	Classificação	Ponderação
Cliente	100	10
Especificações	80	25
Tipo de pedido	80	35
Urgência	60	30

Neste exemplo, a prioridade é calculada como:

```
Prioridade = (100 * 10 + 80 * 25 + 80 * 35 + 60 * 30) / (10 + 25 + 35 + 30)
= (7600) / 100 = 76
```

A prioridade do pedido está definida como **alta** no pedido do cliente e nos itens de linha do pedido.

Nota:
A prioridade mais alta especificada para os itens de linha do pedido é usada para definir a prioridade do pedido do cliente. A prioridade do item de linha do pedido é propagada para os pedidos de domínio e tarefas de pedido correspondentes.

Como adicionar uma nova regra de prioridade

Além das regras definidas nas tabelas de decisão fornecidas com o sistema de base (consulte Configurando roteamento e prioridade de pedido), você pode criar tabelas de decisão

Tradução automática

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

adicionais e uma nova implementação de ponto de extensão para adicionar novas regras de prioridade. Para criar uma nova regra de prioridade, siga estas etapas:

1. Navegar até**Todos** > **Tabelas de decisão** e clique em **Novo**.
2. Insira um nome para a tabela de decisão, selecione a aplicação e o escopo da aplicação para a tabela de decisão e clique em **Criar e continuar**.
3. Defina as entradas e condições da tabela de decisão.
4. Adicione a Classificação na coluna Resultado e clique em **Salvar**.
5. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão de script**.
6. Clique no script *sn_ind_tmt_orm.PriorityManagement*.
7. Clique em **Criar implementação** na seção Links relacionados.
8. Insira um nome para o novo script (implementação) e edite os métodos getRank() e getWeightage() no script para retornar os valores de classificação e ponderação e clique em **Atualizar**. Um exemplo de script de implementação é mostrado abaixo:

```
var PriorityManagement = Class.create();
PriorityManagement.prototype = {
   initialize: function() {},
   getRank: function(customerOrderItemGr) {
      /*
         get rank from decision policy or scripting
         return rank;
      */
      return getRankFromNewDecisionTable(customerOrderItemGr);
   },
   getWeightage: function(){
      /*
         get weightage to calculate priority
         weight should be an integer value, and range is from 0 to 100.
         return weight;
      */
      return weight_value_for_this_decision_policy;
   },
   type: 'PriorityManagement'
};
```

Como calcular a prioridade de pedidos externos

Pedidos criados por sistemas externos de captura de pedidos também podem ser processados por Order Management for Telecommunications. Nesse caso, para

- Itens de linha do pedido:
  - Se um valor de prioridade válido tiver sido definido para o pedido externo, esse valor será usado para calcular a prioridade.
  - Se um valor de prioridade não tiver sido definido ou for inválido, a prioridade do pedido será calculada pelo sistema Order Management for Telecommunications.
- Pedidos do cliente: o valor de prioridade é calculado com base nas categorias definidas nas tabelas de decisão e esse valor substitui o valor especificado no pedido externo.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Recalculando a prioridade do pedido

Atualize manualmente o campo de prioridade em pedidos do cliente, itens de linha do pedido, pedidos de domínio e formulários de tarefa de pedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um pedido do cliente for atualizado, todos os itens de linha do pedido secundário serão recalculados. Se você modificar a prioridade de um ou mais itens de linha de pedido secundários, o nível de prioridade mais alto será usado para recalcular a prioridade do pedido do cliente. Você pode modificar manualmente o valor de prioridade de pedidos, itens de linha de pedido, pedidos de domínio ou tarefas de pedido e recalcular a prioridade do pedido. Esta opção recalcula a prioridade do pedido e do item de linha do pedido reavaliando as tabelas de decisão e o script de ponto de extensão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Pedidos do cliente**.
2. Selecione a ordem que você deseja recalcular.
3. Atualize o campo Prioridade no formulário Pedido do cliente ou para os itens de linha do pedido e clique em **Recalcular**.
   As tabelas de decisão são reavaliadas com os dados de pedido, cliente e urgência mais recentes para recalcular a prioridade do pedido.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Roteamento de pedidos com base na prioridade usando Atribuição avançada de trabalho

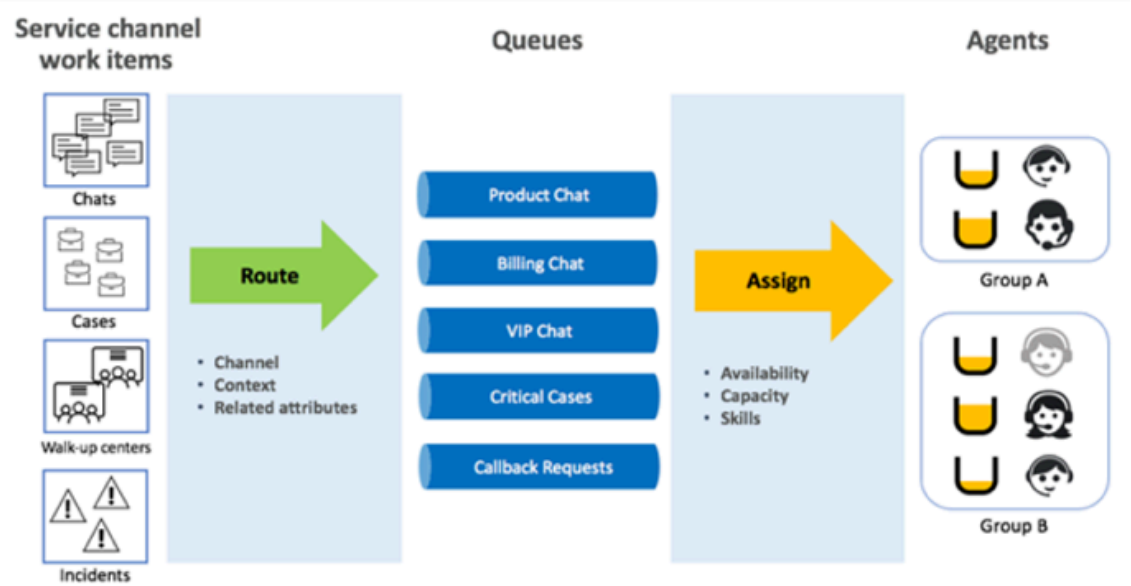
AWA pode ser usado para rotear automaticamente os pedidos do cliente com base na prioridade para categorias de agente específicas.

Use AWA para atribuir automaticamente itens de trabalho (tarefas de pedido) a seus agentes com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades. AWA envia trabalho para agentes qualificados usando filas de item de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição. Os agentes podem exibir suas atribuições na caixa de entrada do Espaço do agente. O diagrama a seguir mostra como AWA roteia diferentes tipos de pedidos para diferentes agentes de execução.

Nota:
Todos os agentes de execução devem ter a função de agente AWA (awa_agent).

Tradução automática

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



As configurações a seguir são necessárias para AWA:

- Canal de serviço: é um meio de atribuir um tipo e escopo de trabalho específicos aos agentes. O Canal de Serviço de Pedidos está disponível com o sistema de base para tarefas de pedidos. O canal de serviço de pedidos está em um estado desabilitado por padrão e deve ser ativado manualmente.
- Estado de presença do agente: estados de disponibilidade que os agentes usam para indicar se podem receber trabalho, estão off-line ou ausentes. Os agentes definem esses estados na caixa de entrada do espaço. Os estados de presença padrão são disponível, ausente e off-line. Depois que o Canal de serviço de pedidos estiver habilitado, o valor do estado de presença Disponível mostrará o canal de Serviço de pedidos que o cliente tem para mover o canal de serviço de pedidos para a lista selecionada para receber o trabalho.
- Fila: uma fila armazena um tipo específico de item de trabalho para um canal de serviço. AWA administradores podem criar filas que se concentram em determinados tipos de suporte no canal, como clientes VIP ou casos críticos. AWA roteia itens de trabalho para filas com base em condições ou requisitos específicos que você define, como status do cliente ou região. Os grupos atribuídos a cada fila tratam dos itens de trabalho de entrada. Depois que os itens de trabalho são colocados em uma fila, o AWA pode atribuir itens aos agentes disponíveis com base nas regras de atribuição e na disponibilidade e capacidade do agente. As filas de demonstração que podem ser usadas como referência estão disponíveis com o sistema de base.
- Regra de atribuição: critérios que determinam como os itens de trabalho são enviados por push para o agente apropriado em um grupo de atribuição qualificado. Uma regra de atribuição de demonstração que pode ser usada como referência está disponível com o sistema de base.
- Capacidade do agente: o número máximo de itens de trabalho em um canal de serviço específico em que um agente pode trabalhar ativamente ao mesmo tempo.
- Disponibilidade do agente: estados que indicam a presença do agente e se o agente está disponível para trabalho, ocupado ou off-line. O AWA usa o estado de disponibilidade do agente para determinar se um agente pode receber trabalho.

Tradução automática

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

- Layout de caixa de entrada: uma configuração vinculada a um canal de serviço que define quais campos de um registro que representa um item de trabalho são mostrados nas caixas de entrada do agente. Um layout define o que o agente vê no Espaço do agente. O Layout de pedido padrão está disponível com o sistema de base e pode ser usado como referência para criar um novo layout.

Para obter mais detalhes, consulte Advanced Work Assignment

[End]

[store-future: BEGIN review]

Integrando Gestão de pedidos com sistemas externos para o sul

Se você tiver uma assinatura da Gestão de serviços de telecomunicação,ou poderá enviar solicitações de ordem de serviço de saída para vários sistemas externos, integrando a aplicação Gestão de pedidos com os sistemas de direção sul externos.

Visão geral

Após a decomposição de um pedido, a aplicação Gestão de pedidos requer o suporte de ativação de rede externa, configuração de rede e sistemas de gestão de recursos para gerenciar o ciclo de vida de execução do pedido.

Usando esta integração, um provedor de serviços de comunicação (CSP) pode executar as seguintes tarefas:

- Acione solicitações de saída para uma ou mais ordens de serviço de domínio usando a API de ordem POST aberta do TeleManagement Fórum (TMF) 641.
- Compartilhe atualizações com os sistemas externos sobre as mudanças em curso nas ordens de serviço de domínio existentes que têm solicitações de saída.
- Gerencie a resposta de entrada das solicitações de saída para as ordens de serviço do domínio.
- Gerencie os erros e exceções para as solicitações de saída e as respostas de entrada.

Como a integração funciona

O processo de integração para Gestão de pedidos com os sistemas externos de gestão de pedidos técnicos é o seguinte:

1. Como administrador, você ativa a API Service Order Open para capturar a ordem de serviço dos pedidos do cliente. Para saber mais, consulte TMF641 API aberta de ordem de serviço- POST .
2. A integração agora começa:
   a. O gerente de execução de pedido seleciona a ação de IU Criar solicitação de execução na tabela de pedidos de domínio.
   b. A tabela de decisão Política de saída da ordem de serviço verifica os atributos da ordem de domínio e o sistema de gestão de pedidos gera a carga para a ordem de serviço do domínio.
   c. A carga gerada é enviada para o endpoint do sistema de execução externo. Para obter mais informações sobre como configuraring endpoints do sistema externo criando uma solicitação de integração, consulte Workflow Studio flow integrations .

Tradução automática

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

Nota:

- Se a ordem de domínio estiver configurada como hierárquica na tabela de decisão, o sistema enviará todas as ordens de domínio de serviço secundárias na hierarquia para o sistema externo que está configurado no seletor de spoke da aplicação.
- Se a ordem de domínio estiver configurada como não hierárquica na tabela de decisão, os sistemas enviarão somente a ordem de domínio individual para o sistema externo que está configurado no seletor de spoke da aplicação.

Para saber mais sobre spokes, consulte Building spokes using Spoke Generator .

3. O gerenciador de ordem de serviço seleciona a ação de IU Criar solicitação de execução de saída no formulário de ordem de serviço e o sistema compartilha os detalhes da ordem de serviço com os sistemas externos.

Nota:
A ação de IU aparecerá se qualquer uma das seguintes condições for atendida pelo sistema:

- Ainda não existe nenhuma solicitação de saída bem-sucedida para o pedido de domínio de serviço.
- Existe uma solicitação de saída, mas o estado atual de execução externa do pedido de domínio de serviço é um erro.

4. Se a solicitação de execução for bem-sucedida, uma resposta será recebida do sistema externo e capturada na tabela Solicitação de saída (sn_tmt_core_outbound_request). Para saber mais, consulte Criar uma solicitação de saída para a ordem de serviço.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurando Gestão de pedidos para clientes

Como cliente, você deve concluir algumas tarefas de configuração para que possa configurar a aplicação [Gestão de pedidos.

Tarefas de configuração da Gestão de pedidos para clientes

Tarefa	Descrição
1. Instalar e configurar clientes da Central de controle de serviços	Instale e configure a aplicação para que você possa integrar sua instância com a instância do seu provedor. Essa integração permite a publicação síncrona de catálogos de produtos e serviços para que seus funcionários possam enviar solicitações de produtos ou serviços. **Nota:** Para obter mais informações, consulte .
2. Atribua a função catalog_admin	Atribua a função catalog_admin aos usuários que gerenciam os catálogos de serviço. Usuários com esta função podem publicar ofertas de produtos de provedores em seu catálogo de serviços.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração da Gestão de pedidos para clientes

Tarefa	Descrição
3. Revisar e publicar catálogos de ofertas de produtos	Revise e publique catálogos de ofertas de produtos que você recebeu de seus provedores de serviço.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Revisar e publicar ofertas de produtos em Catálogos de serviços

Revise e publique uma oferta de produto no catálogo de serviços para que seus funcionários possam solicitar os produtos e serviços de que precisam.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central de controle de serviços** > **Cliente** > **Ofertas de produtos do fornecedor**.
2. Selecione a oferta de produto a ser revisada.
3. Selecione **Publicar**.
   A oferta de produto é publicada no catálogo de serviços em seu portal de autoatendimento.

> **Nota:**
> Para remover uma oferta de produto ou item do catálogo, abra o registro Item do catálogo e defina os critérios do usuário na lista relacionada Não disponível para como **Todos**.

O que Fazer Depois

Seus funcionários podem enviar solicitações de produtos e serviços do Catálogo de serviços de TI no portal de autoatendimento. A integração da Central de controle de serviços permite que seus provedores recebam e atendam de forma síncrona essas solicitações de produto ou serviço.

[End]

Configuração de catálogos e ofertas de produtos

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

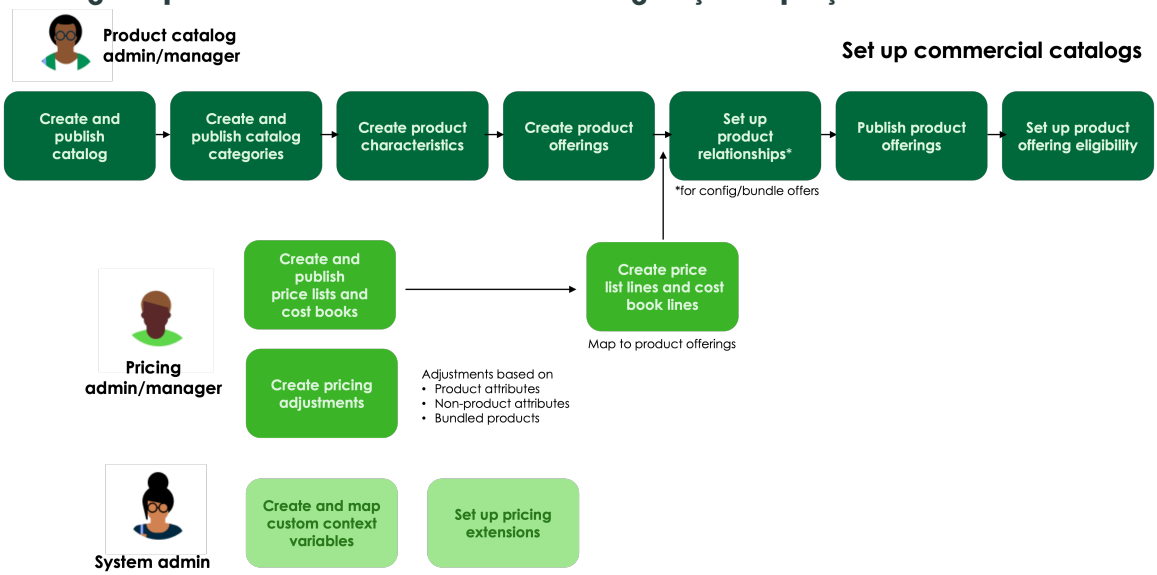
Como administrador ou gerente de catálogo de produtos, você conclui várias tarefas de configuração para criar os catálogos de produtos e as ofertas de produtos e serviços vendidos pela sua organização. Você também trabalha com o administrador de preços, que define os preços das suas ofertas de produtos.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

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

Tradução automática

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

Catálogo de produtos e fluxo de trabalho de configuração de preços



Nota:
Revise seus direitos para ver as opções de oferta de produto disponíveis para você.

Visão geral da oferta de produtos e configuração do catálogo

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

A tabela a seguir identifica as tarefas de configuração para configurar os vários recursos disponíveis no Gestão de catálogo de produtos.

Tarefas de configuração de gestão de catálogo e oferta de produtos

Tarefa de configuração	Descrição
Criar um catálogo de ofertas de produtos	Crie um catálogo, que é a entidade de nível superior na hierarquia do catálogo. Catálogos podem ter categorias e categorias podem ter subcategorias ou ofertas de produtos.
Criar uma categoria de oferta de produto	Defina uma categoria de oferta de produto usada para organizar ofertas de produtos semelhantes em um catálogo. As categorias de catálogo facilitam a navegação dos agentes nas ofertas de produtos ao criar oportunidades, cotações e pedidos.
Criar características do produto e opções de característica	Defina os atributos, propriedades e opções específicas que distinguem uma oferta de produto, influenciando sua configuração e preço.
Criar ofertas de produtos	Configure e adicione ofertas de produtos a catálogos e categorias. Depois de publicadas, as ofertas de produtos ficam disponíveis para Gestão de vendas e pedidos agentes conforme eles criam oportunidades, cotações e pedidos.
Adicionar elementos visuais do produto	Adicione imagens e miniaturas às suas ofertas de produtos para ajudar os agentes a criar oportunidades, cotações e pedidos.
Criar relacionamentos de oferta de produto	Crie relacionamentos de produto para agrupar produtos e serviços para simplificar o processo de pedido. Os relacionamentos de oferta de produto orientam a experiência de captura de pedidos, permitindo que

Tradução automática

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

Tarefas de configuração de gestão de catálogo e oferta de produtos

Tarefa de configuração	Descrição
	você agrupe várias ofertas de produtos em pacotes. Os pacotes também permitem que você ofereça preços de pacote especiais.
Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos	Adicione contratos relacionados às suas ofertas de produtos na aplicação Gestão de vendas e pedidos.
Adicionar uma unidade de medida a uma oferta de produto	Adicione uma unidade de medida (UOM) a uma oferta de produto em Gestão de vendas e pedidos.
Criar uma versão de oferta de produto	Crie uma versão do produto para adicionar atualizações a uma oferta de produto publicada.
Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto	Combine pacotes de ofertas de produtos em grupos relacionados em Gestão de vendas e pedidos.
Configurar análise de necessidades	Crie modelos de necessidades, que são questionários de guias de seleção de produtos que seus agentes usam para determinar quais ofertas de produtos podem ser adicionadas a oportunidades.
Exportar e importar entidades do catálogo de produtos	Exporte e importe entidades do catálogo de produtos entre instâncias ServiceNow. Por exemplo, você pode promover entidades de catálogo de uma instância de não produção para uma instância de produção.
Configurar qualificação de oferta de produto	Filtre o catálogo de produtos, as categorias de produtos e as ofertas de produtos dinamicamente para exibir somente ofertas de produtos qualificadas para um cliente no catálogo de produtos.

Criar um catálogo de ofertas de produtos

Catálogos são entidades de nível superior na hierarquia do catálogo. Os catálogos têm categorias e as categorias podem ter subcategorias ou ofertas de produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas** > **Catálogos das ofertas dos produtos**.
3. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos.

Formulário Catálogo de ofertas de produtos

Campo	Descrição
Número	Número gerado pelo sistema que identifica o catálogo de produtos.
Nome	Nome do catálogo.
Imagem de miniatura	Imagem em miniatura do seu catálogo. Selecione **Anexar imagem** para carregar sua imagem.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Imagem	Imagem do seu catálogo. Selecione **Anexar imagem** para upl0ad sua imagem.
Padrão	Opção que indica que este catálogo é o catálogo padrão exibido para seus agentes. Os agentes podem alternar de um catálogo padrão para outro.
Descrição	Uma breve descrição do catálogo de produtos, por exemplo.
Estado	Estado do catálogo. Os estados de ciclo de vida compatíveis são Rascunho, Publicado, Descontinuado e Arquivado.
Data de início	Data e hora em que o catálogo está disponível para Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário para escolher a data e a hora de início e selecione **OK**.
Data de término	Data e hora em que o catálogo não está mais disponível para uso em Gestão de vendas e pedidos. Selecione o ícone Calendário para escolher a data e a hora de término e selecione **OK**.
Código	Código do produto do catálogo. O sistema gera automaticamente um código com base no **Nome** do catálogo inserido, mas você pode alterar o valor para qualquer cadeia de caracteres alfanumérica desejada.

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

O que Fazer Depois

Crie categorias de oferta de produto.

Criar uma categoria de oferta de produto

Defina uma categoria de oferta de produto usada para organizar ofertas de produtos semelhantes em um catálogo. As categorias de produto facilitam a pesquisa e a navegação pelos agentes nas ofertas de produtos ao criar oportunidades, cotações e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas** > **Categorias de oferta de produtos**.

Tradução automática

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

3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Categoria de oferta de produto

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

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	para qualquer cadeia de caracteres alfanumérica desejada.

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

O que Fazer Depois

Criar ofertas de produtos.

Ativar a exibição de recursos visuais do catálogo de produtos

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Criar ofertas de produtos

Crie e publique uma oferta de produto em Gestão de vendas e pedidos. As ofertas de produtos representam entidades que podem ser solicitadas ao provedor do catálogo e incluem informações de preços. Depois de publicadas, as ofertas de produtos se tornam disponíveis para os agentes de pedidos ao criar leads, oportunidades, cotações e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas** > **Ofertas de produtos** e selecione **Novo**.

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

3. Na guia Detalhes, preencha os campos.

Formulário de oferta de produto

Campo	Descrição
Número	Número atribuído pelo sistema para a oferta do produto.
Nome	Nome alternativo da oferta de produto para ajudar a diferenciá-la de nomes de produtos semelhantes.
Nome para exibição	Nome da oferta de produto adicionada.
Tipo de oferta	Tipo de oferta de produto. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Produto: uma entidade de produto que um agente pode adicionar a um pedido usando o Espaço configurável do CSM. ○ Direito: uma entidade como uma garantia ou assinatura que pode ser adicionada a um pedido por um agente.
Subtipo de oferta	Tipo de direito: ○ Garantia ○ Garantia estendida ○ Licença ○ Assinatura
Especificação de produto	Exibição funcional de uma oferta de produto que orienta a execução de pedidos.
Modelo de produto	Nome do modelo do produto.
Criar contrato	Opção que indica aos agentes que os contratos de direito podem ser adicionados ao pedido do produto. Se selecionado, os contratos de serviço serão criados após a execução do pedido. Usado quando os direitos são gerenciados como contratos.
Vendável	Opção que indica que a oferta de produto pode ser vendida como um item autônomo. Se selecionado, a oferta de produto pode ser vendida como um item autônomo. Se não for selecionado, a oferta de produto poderá ser vendida como parte do pacote, mas não como um item autônomo.
Método de preço	Método de preço para o produto: ○ Uma vez: uma taxa única para o produto. ○ Recorrente: uma taxa que ocorre em intervalos programados. Você pode definir a periodicidade de uma taxa recorrente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Periodicidade	Preços recorrentes: mensal ou anual.
Copiar características de especificação da criança	Opção que, quando selecionada, copia todas as características de especificação secundária em uma hierarquia de especificação. Por exemplo, se a oferta de produto tiver uma especificação de produto associada, a seleção desta opção indica que as características são herdadas das especificações secundárias, além da especificação primária. Exibido quando uma especificação de produto para um produto composto é inserida e a oferta de produto é salva.
Descrição	Descrição resumida da oferta de produto. A descrição ajuda o agente de pedidos a entender o produto ao fazer um pedido.
Catálogo de ofertas	Catálogo que contém a oferta de produto.
Data de início	Data e hora em que a oferta de produto está disponível para Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de início e selecione **OK**.
Data de término	Data e hora em que a oferta de produto é excluída de Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de término e selecione **OK**.
Estado	Estado da oferta de produto. Os estados incluem Em rascunho, Publicado, Descontinuado e Arquivado. Você pode atualizar ofertas de produtos no estado Rascunho.
Canal de distribuição	Opção para definir e bloquear em um canal de distribuição. Por exemplo, você pode especificar web como um canal. Você pode especificar vários canais. Se você estiver usando a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores, insira Central de controle de serviços.
Responsável	Pessoa responsável pela oferta do produto.
Cobranças mensais recorrentes	Cobranças que se repetem todos os meses. Cobranças recorrentes mensais são compatíveis com versões anteriores. Use listas de preços para definir preços.
Cobranças não recorrentes	Cobranças que são aplicadas uma vez. Com suporte para compatibilidade com versões anteriores. Use listas de preços para definir preços.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do produto. Embora seja gerado pelo sistema, você pode editar o código para representar um SKU ou qualquer outro código de produto específico do setor.
Versão	Número da versão atribuído a esta versão da oferta de produto.
Versão inicial	Nome da versão inicial da oferta do produto.
Versão anterior	Podem existir várias versões de uma oferta de produto. Este campo permite exibir versões anteriores.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Termo de contrato	Duração do contrato: ○ 12 meses ○ 24 meses ○ 36 meses ○ 48 meses ○ 60 meses

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

O que Fazer Depois

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

Criar características do produto e opções de característica

Adicione características do produto e opções de característica que você pode adicionar posteriormente à sua oferta de produto em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use este procedimento para criar características de produto e opções de característica que você adiciona às ofertas de produtos. Por exemplo, se a oferta de produto for uma moto, as características poderão incluir o tamanho e a cor da moto, e as opções de característica serão as escolhas de opção, como os vários tamanhos e cores de moto disponíveis.
As opções aparecem em configurador de produtos conforme os agentes criam pedidos ou cotações.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Características** > **Características**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Criar nova característica

Campo	Descrição
Nome	Nome da característica do produto.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome da característica do produto. Embora seja gerado pelo sistema, você pode editar o código para representar um SKU ou qualquer outro código de produto específico do setor.
Descrição	Breve descrição da característica, por exemplo, velocidade do DSL.
Tipo de entrada	Lista de opções de entrada que identificam a funcionalidade da característica. Dependendo do tipo de entrada, opções adicionais se tornam disponíveis: ○ **Endereço**: entrada para a entrada de um endereço ○ **Anexo**: entrada para o anexo de um documento externo. ○ **CheckBox**: opção que você marca ou desmarca. ○ **Escolha**: opções que você escolhe para a característica. Se você selecionar **Opção**, poderá definir opções para a característica na guia Opções de característica. ○ **Data/hora**: entrada para a entrada de uma data e hora do dia. ○ **Duração**: entrada para a entrada de uma duração de tempo. ○ E-**mail**: entrada para a entrada de um endereço de e-mail. ○ **Rótulo**: entrada para a seleção que permite a produção de um rótulo. ○ **Texto de linha única**: entrada para a entrada de forma livre de uma única linha de texto. ○ **Sim/Não**: entrada que requer a seleção de uma resposta Sim/Não.

5. Selecione **Salvar**.
   Dependendo do **tipo de entrada** selecionado, talvez seja necessário concluir etapas adicionais se a nova característica tiver mais opções.
6. Se a nova característica tiver mais opções, conclua as seguintes etapas:
   a. Na guia Opções de característica, selecione **Novo**.
   b. Insira a Opção para a característica e selecione **Salvar**.
   A opção é adicionada à característica. Repita esta etapa para adicionar quantas opções forem necessárias. Posteriormente, ao configurar ofertas de produtos, você pode adicionar as características e opções.

O que Fazer Depois

- Adicionar elementos visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Criar relacionamentos de oferta de produto

Tradução automática

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

- Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos
- Adicionar uma unidade de medida a uma oferta de produto
- Criar uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto
- Se você estiver criando produtos de telecomunicações, crie as categorias de especificação de produto, serviço e recurso e associe-as às categorias de modelo.

Adicionar característica e opções de característica a uma oferta de produto

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Formulário de característica da oferta de produto

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

Tradução automática

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

5. Selecione **Salvar**.
   A característica da oferta de produto é adicionada à oferta de produto. Selecione a característica na guia **Características da oferta de produto** para fazer mudanças adicionais.

Adicionar elementos visuais do produto

Adicione recursos visuais à sua oferta de produto em Gestão de vendas e pedidos que permitam que os agentes vejam facilmente a aparência do produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione imagens às suas ofertas de produtos para que os agentes de pedidos vejam os produtos que estão colocando em pedidos e cotações.

Procedimento

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

Recursos visuais do produto

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

6. Selecione **Salvar**.

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

O que Fazer Depois

- Criar características do produto e opções de característica
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Criar relacionamentos de oferta de produto

Tradução automática

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

- Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos
- Adicionar uma unidade de medida a uma oferta de produto
- Criar uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto

Adicionar categorias do catálogo de produtos

Use a guia Categorias de oferta de produto para organizar seus produtos em grupos em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

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

Procedimento

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

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

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

O que Fazer Depois

- Criar características do produto e opções de característica
- Adicionar elementos visuais do produto
- Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos

Tradução automática

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

- Adicionar uma unidade de medida a uma oferta de produto
- Criar uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto

Criar relacionamentos de oferta de produto

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Formulário Relacionamento de oferta de produto

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do relacionamento do produto exibido na interface.
Oferta de produto de origem	Referência gerada pelo sistema para a oferta do produto de origem.
Oferta de produto de destino	A oferta que é empacotada com a oferta do produto de origem.
Tipo de relacionamento	Opção que identifica como os produtos estão relacionados: ○ Nenhum - Indica que os produtos combinados não têm relacionamento. ○ Implícito - Indica que os produtos agrupados em um pacote têm um relacionamento implícito.
Grupo de relacionamento de oferta de produto	Referência para oferecer grupos de relacionamentos usados para agrupar logicamente ofertas de produtos semelhantes.
Unidade de medida	Unidade de medida para os produtos combinados. Selecione uma unidade de medida, por exemplo, Caixa ou Caso.
Padrão	Opção que indica que o relacionamento de oferta de produto é o padrão.
Obrigatório	Opção indicando que o relacionamento de oferta de produto é obrigatório.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Quantidade padrão	Opção que indica a quantidade padrão de relacionamentos de produto.
Quantidade máxima	Opção que indica a quantidade máxima de produtos no pacote.
Quantidade mínima	Opção que indica a quantidade mínima de produtos no pacote. Esses sinalizadores têm significados diferentes, dependendo se cada relacionamento faz ou não parte de um grupo de relacionamentos.

6. Selecione **Salvar**.
   O relacionamento foi criado. Selecione o relacionamento na guia **Relacionamentos de oferta de produto** para fazer mudanças adicionais.

O que Fazer Depois

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

Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos

Adicione contratos relacionados às suas ofertas de produtos na aplicação Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

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

Oferta de produtos do contrato

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

Tradução automática

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

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

O que Fazer Depois

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

Adicionar uma unidade de medida a uma oferta de produto

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

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

Formulário de unidade de medida

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

6. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

- Criar características do produto e opções de característica
- Adicionar elementos visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Criar relacionamentos de oferta de produto

Tradução automática

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

- Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos
- Criar uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto

Criar uma versão de oferta de produto

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que uma oferta de produto é publicada, não é possível fazer mudanças. Para adicionar mudanças a uma oferta de produto publicada, crie uma nova versão.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas** > **Ofertas de produtos** e selecione na lista a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Na guia **Versões**, selecione **Criar nova versão**.
   A próxima versão da oferta do produto é exibida.
4. Na guia **Detalhes**, faça e salve as mudanças e publique a oferta.

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

O que Fazer Depois

- Criar características do produto e opções de característica
- Adicionar elementos visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Criar relacionamentos de oferta de produto
- Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos
- Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto

Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

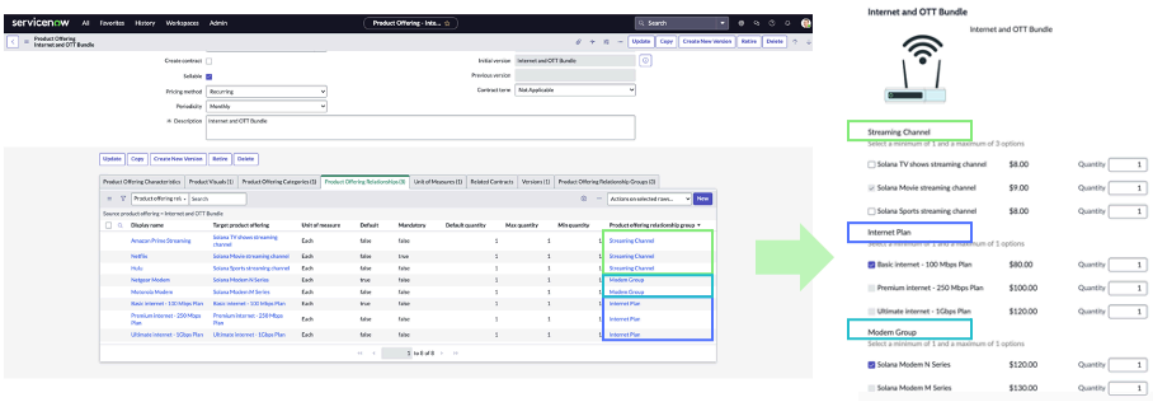
Tradução automática

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

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

As ofertas de produtos combinados podem ser outros pacotes ou ofertas de produtos individuais.

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



Procedimento

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

Formulário Grupo de relacionamento de oferta de produto

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

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

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

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

Agrupamento de oferta de produto com especificações de produto

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

Pacotes de ofertas de produtos compatíveis

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

- Uma oferta de nível superior com várias ofertas em vários níveis, mas sem referência de especificação de produto em nenhum nível.
- Uma oferta de nível superior com várias ofertas em vários níveis que pode ter uma referência de especificação de produto em qualquer nível.
- Uma oferta de nível superior com dois ou três níveis de aninhamento, em que a oferta de produto no nível da folha faz referência a uma hierarquia de especificação.

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

Características herdadas das especificações do produto

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

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

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

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

Tradução automática

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

Como configurar a qualificação da oferta de produto

Você pode filtrar o catálogo de produtos, as categorias de oferta e as ofertas de produtos dinamicamente para exibir somente o catálogo, as categorias e as ofertas apropriadas para as quais um cliente está qualificado. Seus agentes veem essas informações de produto filtradas ao criar oportunidades, cotações e pedidos.

Visão geral

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

- **Qualificação do catálogo de ofertas**de produtos: defina as regras de qualificação a serem aplicadas aos catálogos de ofertas de produtos. Por exemplo, você pode usar esta matriz para filtrar catálogos de vendas com base na localização do cliente, como país, estado ou cidade.
- **Qualificação da categoria de oferta de produto**: defina as regras de qualificação a serem aplicadas às categorias de oferta de produto.
- **Qualificação da oferta de produto**: defina as regras de qualificação a serem aplicadas às ofertas de produto.

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

Tarefas de configuração

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

Tarefas de configuração de qualificação do produto

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

Tradução automática

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

Criar um filtro de entidade de regra

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

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

Filtro de entidade de regra

Campo	Descrição
Nome do filtro	Nome do filtro, por exemplo, Ofertas não qualificadas para CA.
Entidade	Entidade de produto para a regra: ○ Catálogo de produtos ○ Categoria de oferta de produtos ○ Oferta de produto
Tipo de filtro	Tipo de filtro a ser aplicado: ○ Estático: use uma lista específica para filtrar a entidade do produto. ○ Dinâmico: defina as condições para filtrar a entidade.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do filtro.
Produto<catalogs, categories, or offerings>	O catálogo de produtos, categoria ou oferta a ser filtrada, com base na **entidade** selecionada. Este campo aparece somente quando Estático é selecionado como o **Tipo de filtro**.
Condição	Condição a ser usada para filtrar a entidade. Use o construtor **Definir condições** para especificar as condições. Este campo aparece somente quando Dinâmico é selecionado como o **Tipo de filtro**.

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

Tradução automática

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

Definir regras de qualificação de produto em uma matriz de qualificação de produto

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

Antes de Iniciar

Crie os filtros de entidade de regra e defina novas variáveis de contexto personalizadas necessárias para definir as regras de qualificação.

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

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

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto** > **Matrizes de regra**.
3. Selecione a matriz de qualificação de produto para a regra a ser definida.
   - Para definir as regras de qualificação para um catálogo de produtos, selecione a Matriz de qualificação do Catálogo de produtos.
   - Para definir as regras de qualificação para uma categoria de produto, selecione a Matriz de qualificação da categoria de produto.
   - Para definir as regras de qualificação para uma oferta de produto, selecione a Matriz de qualificação de oferta de produto.
4. Selecione **Editar regra**.
   A Tabela de decisão da matriz de qualificação selecionada é aberta em Workflow Studio e mostra as entradas e a tabela de decisão para definir as condições que controlam a qualificação.
5. Na tabela de decisão, defina a regra para controlar a qualificação.
   a. No campo **Resultado padrão** da seção Condição, revise o modo de qualificação que está sendo usado e atualize-o, se necessário.
   b. Selecione **Adicionar nova linha de decisão**.
   c. Na linha, selecione a coluna para a entrada (variável de contexto) a ser aplicada, como o Estado de faturamento ou a Conta.
   d. Na coluna **Ativo**, defina o valor como verdadeiro.
   e. Na seção Resultados, na coluna **Regras de qualificação**, selecione o estado de qualificação a ser aplicado, por exemplo, Não qualificado ou Qualificado.
   f. Na coluna **Filtro de entidade de regra**, selecione o filtro a ser aplicado.

Tradução automática

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

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

Usar pontos de extensão na qualificação do produto

Use pontos de extensão para chamar scripts personalizados de origens externas que controlam a lógica de qualificação do produto usada nas aplicações Gestão de vendas e pedidos (SOM).

Para acessar os pontos de extensão disponíveis, navegue até **Todos** > **Pontos de extensão com script** e na lista Pontos de extensão, selecione o ponto de extensão desejado para exibi-lo.

Pontos de extensão de qualificação do produto

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

Exportando e importando entidades do catálogo de produtos

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

Visão geral

Você escolhe as entidades do catálogo de produtos a serem exportadas. No entanto, depois de exportar as entidades do catálogo de produtos, determinadas entidades de base devem ser importadas primeiro para a instância de destino, como características, opções de característica, modelo e Unidade de medida (UOM), já que são referenciadas por ofertas de produtos, especificações de produto e especificações de serviço. Por esse motivo, importe determinadas entidades do catálogo de produtos para sua instância de destino na seguinte ordem:

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

Processo de exportação e importação

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

Etapas de exportação e importação do catálogo de produtos

Etapa	Descrição
Exportar entidades do catálogo de produtos	Exporte entidades do catálogo de produtos de uma instância para outra. As entidades são exportadas

Tradução automática

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

Etapas de exportação e importação do catálogo de produtos

Etapa	Descrição
	como JSON e baixadas para o diretório de download local.
Exibir status do trabalho de exportação	Verifique o estado do trabalho de exportação.
Importar entidades do catálogo de produtos	Importe entidades de produto exportadas como arquivos JSON para outra instância.
Exibir status do trabalho de importação	Verifique o estado do trabalho de importação.

Nota:
O administrador do sistema deve adicionar os valores do campo Código às entidades principais do catálogo de produtos nas instâncias de origem e de destino, caso não tenham sido adicionados após o upgrade para a versão Washington DC.

Adicionar valores de campo de código a entidades do catálogo após o upgrade

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Na versão Washington DC, o campo **Código** foi adicionado para as principais entidades do catálogo de produtos. Se os valores do campo **Código** para essas entidades do catálogo estiverem vazios após o upgrade para a versão Washington DC, execute um script de correção e um trabalho agendado sob demanda para adicionar os valores do campo **Código** para as principais entidades do catálogo de produtos.

O script de correção adiciona os valores do campo **Código** para opções de característica. O trabalho agendado adiciona os valores do campo **Código** para ofertas de produtos, catálogo de ofertas de produtos e especificações de produtos, serviços e recursos.

Procedimento

1. Na instância de origem, navegue até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Selecione **Preencher campo de código** e **Executar script de correção**.
   O sistema executa o script, que adiciona o valor do campo **Código** às opções de característica.
3. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
4. Selecione o trabalho `Schedule job to populate code field on master entities`.
5. Verifique se o campo **Executar** está definido como Sob demanda e selecione **Executar agora**.
   O sistema executa o trabalho, que adiciona o valor do campo **Código** para ofertas de produtos, catálogo de ofertas de produtos, categorias de ofertas de produtos e especificações de produtos, serviços e recursos.
6. Selecione o trabalho `Schedule Job with upgrade script to populate code`.
7. Verifique se o campo **Executar** está definido como Sob demanda e selecione **Executar agora**.
   O sistema executa o trabalho, que adiciona o valor do campo **Código** ao Gestão de catálogo de produtos Core.
8. Repita as etapas 1 a 7 na instância de destino.

Tradução automática

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

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

Exportar entidades do catálogo de produtos

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

Antes de Iniciar
Depois de atualizar para a versão Xanadu, verifique com o administrador se os valores do campo **Código** estão disponíveis para as principais entidades do catálogo de produtos em suas instâncias de origem e destino. Para obter mais informações, consulte Como adicionar valores de campo de código a entidades do catálogo após o upgrade do.

Função necessária: product_catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exportar entidades de catálogo em qualquer sequência, mas elas devem ser importadas para uma instância de destino em uma determinada ordem. Você importa as entidades de base (características e opções de característica, modelo e unidade de medida) primeiro, seguidas pelo catálogo de produtos, ofertas de produtos e especificações de produtos.

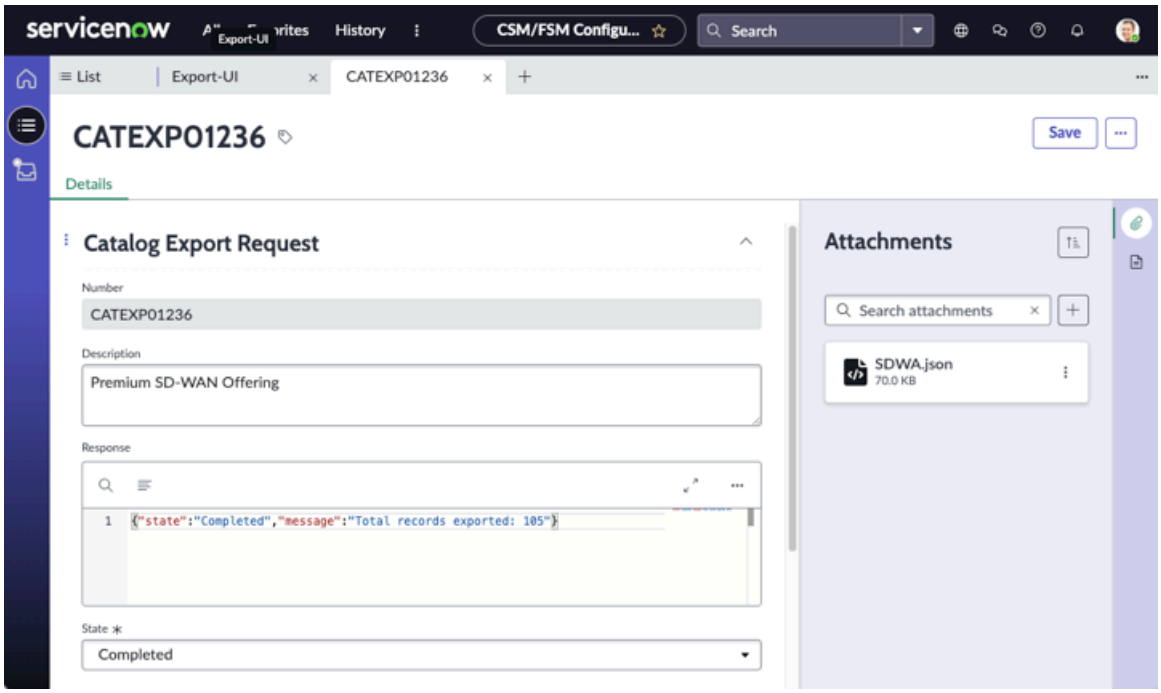
Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Exportar** > **Exportar entidades**.
   A lista Entidades de exportação mostra os trabalhos de exportação anteriores.
3. Inicie um trabalho de exportação selecionando **Exportar hierarquia**.
   O formulário **Exportação de catálogo** é aberto na guia **Exportar-IU**.
4. Em **Tipo de entidade**, selecione a entidade do catálogo de produtos a ser exportada da sua instância de origem.
   As entidades do catálogo de produtos são: Oferta de produto, Especificação de produto, Especificação de serviço, Catálogo de oferta de produto, Característica, Unidade de medida e Modelo.
5. Selecione os itens que você deseja exportar e selecione **Exportar**.
6. Dê ao trabalho de exportação um nome de arquivo e uma descrição e selecione **Enviar**.
   O processo de exportação começa e uma mensagem exibe o ID de exportação do catálogo.
7. Localize e exiba o arquivo JSON exportado atualizando o **Exportar entidades** lista e selecionando o trabalho de exportação.

   O arquivo exportado aparece no painel **Anexos**.

Tradução automática

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



8. Selecione o anexo para baixar o arquivo exportado.
   O arquivo é baixado como um arquivo JSON e salvo no diretório de download local.

O que Fazer Depois

- Importar entidades do catálogo de produtos
- Exibir status do trabalho de exportação

Exibir status do trabalho de exportação

Verifique o status de um trabalho de exportação do catálogo de produtos ou entidades de preços para ver se ele está em andamento ou concluído.

Antes de Iniciar

Função necessária: product_catalog_admin para entidades de catálogo, sn_csm_pricing_pricelist_administrator para entidades de preços

Procedimento

1. No **espaço configurável do CSM**, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Exportar** > **Exportar catálogo**.
   A lista **Catálogo de exportação** mostra o status dos trabalhos de exportação.
3. Na coluna **Estado** do trabalho de exportação, exiba o status.

O que Fazer Depois

Se o trabalho de exportação estiver concluído, importe as entidades do catálogo de produtos ou importe as entidades de preços para sua instância de destino.

Importar entidades do catálogo de produtos

Importe entidades do catálogo de produtos usando a função de importação da plataforma ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: product_catalog_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Vá para a instância de destino para a qual você deseja importar os dados.
2. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Importação do catálogo** > **Importar**.
   A janela Fonte de dados de importação de catálogo é aberta.
3. Se a mensagem a seguir for exibida, selecione o link para mudar o escopo da aplicação para Gestão de catálogo de produtos.

4. Anexe o arquivo JSON selecionando o ícone **Anexos** ( ).
5. Selecione **Escolher arquivo** e selecione o arquivo que deseja importar.

Nota:
Ao importar arquivos para uma instância de destino, importe os arquivos em uma determinada ordem, com base no tipo de entidade:

   a. Importe as entidades de base exportadas primeiro, por exemplo, características, opções de característica, modelo e Unidade de medida (UOM).
   b. Importe o catálogo de ofertas de produtos se estiver exportando ofertas de produtos.
   c. Importe ofertas de produtos, especificações de produto e especificações de serviço.

6. Quando o arquivo for carregado, feche a janela Anexos.
7. Em Links relacionados, selecione **Carregar todos os registros**.
   Os dados do arquivo importado são carregados e uma janela Andamento é aberta mostrando o trabalho importado.
8. Selecione **Executar transformação robusta**e selecione o botão **Transformar**.
9. Na janela Andamento, na seção Próximas etapas, selecione o nome do arquivo importado para exibir os resultados.
   Os dados importados são carregados nas tabelas corretas.
10. Navegue até a exibição de lista Entidade da entidade que você importou para verificar os dados importados.

O que Fazer Depois

- Exibir status do trabalho de exportação
- Exibir status do trabalho de importação

Exibir status do trabalho de importação

Verifique o status de um trabalho de importação para entidades de preço ou catálogo de produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: product_catalog_admin para entidades de catálogo e sn_csm_pricing_pricelist_administrator para entidades de preços

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até o catálogo de produtos ou o módulo de preços.
   - Para verificar entidades do catálogo de produtos, navegue até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Importação do catálogo**.
   - Para verificar entidades de preços, navegue até **Todos** > **Preços** > **Importar**.
2. Selecione os links em **Links relacionados** para exibir o status do trabalho de importação:
   - Conjuntos para importação — Exiba os conjuntos para importação deste conjunto de dados.
   - Dados carregados - Exiba os dados recém-importados para entidades de catálogo na tabela Fonte de dados de importação de catálogo [sn_prd_pm_catalog_import_data_source] ou para entidades de preços nas tabelas de preparação de Fonte de dados de importação de preços [sn_csm_pricing_import_data_source] ou sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source.
   - Executar transformação robusta — Transforma um conjunto de importação carregado usando uma transformação robusta.
   - Log de importação - Abre o log de importação.

Cache em Gestão de catálogo de produtos

A aplicação Gestão de catálogo de produtos usa cache para melhorar o desempenho da interface do usuário quando os agentes acessam catálogos de produtos e ofertas de produtos por meio do configurador de produtos.

Visão geral

O catálogo de ofertas de produtos e as ofertas de produtos configuráveis têm estruturas hierárquicas que exigem recuperação frequente do banco de dados quando são usadas. Para melhorar o desempenho, essas estruturas hierárquicas são armazenadas em cache quando você publica esses recursos.

Como administrador ou gerente do catálogo de produtos, ao fazer as seguintes mudanças em uma oferta de produto publicada ou catálogo de oferta de produto, você deve atualizar o cache associado para que possa ver imediatamente as mudanças que acabou de fazer:

- **Unidade de medida** (UOM) em ofertas de produtos – Embora as ofertas de produtos não possam ser alteradas depois de publicadas, você pode alterar a **Unidade de medida**padrão . Depois de atualizar o UOM, você deve atualizar o cache de oferta do produto.
- **Mudanças no catálogo de oferta de produto** – Se você alterar as hierarquias do catálogo para categoria ou da categoria para hierarquias de subcategoria, deverá atualizar o cache do catálogo de oferta de produto.

Para obter detalhes sobre como gerar novamente esses caches, consulte Atualizar um cache no Gestão de catálogo de produtos.

Atualizar um cache no Gestão de catálogo de produtos

Gere novamente o cache associado a ofertas de produtos ou catálogos de ofertas de produtos depois de alterar a **unidade de medida** em uma oferta de produto ou hierarquias relacionadas à categoria em um catálogo de ofertas de produtos.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_admin, sn_prd_pm.product-catalog_manager ou admin

Procedimento

1. Navegue até o registro que você atualizou.

2. Clique com o botão direito do mouse no menu **Ações adicionais** no cabeçalho do registro e selecione **Gerar novamente JSON de configuração**.
   O sistema atualiza imediatamente o cache associado à oferta de produto ou ao catálogo de oferta de produto. Você pode exibir as mudanças feitas na **unidade de medida** em uma oferta de produto ou no catálogo de ofertas de produto.

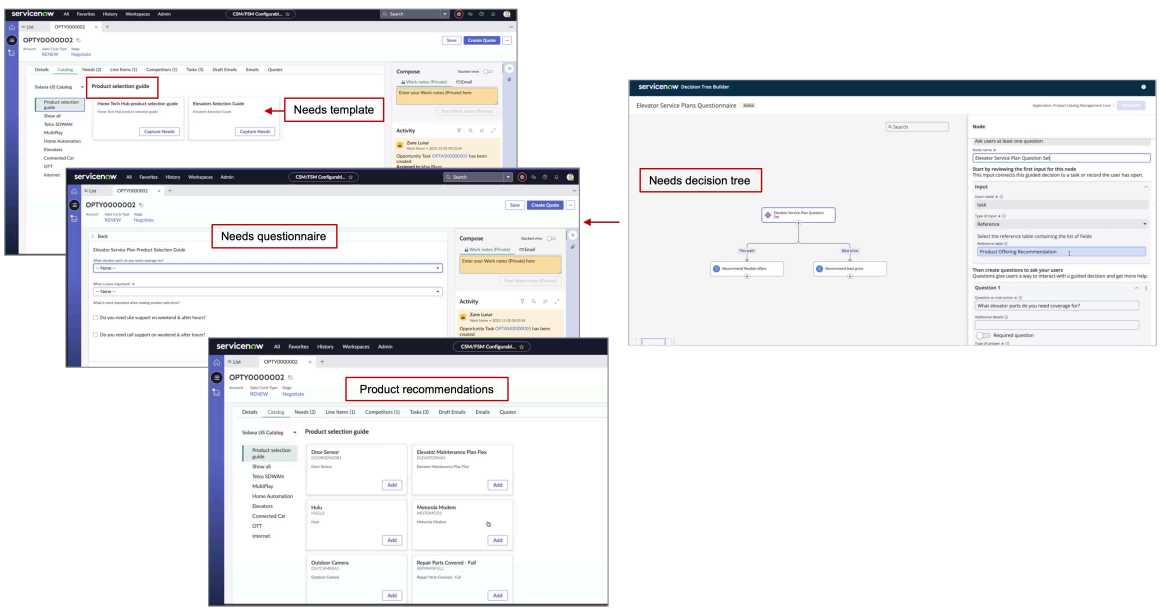
Configurando a análise de necessidades

Como administrador do catálogo de produtos, você pode criar modelos de necessidades, que são questionários que os agentes usam para encontrar ofertas de produtos para adicionar a um lead ou oportunidade. Os questionários funcionam como guias de seleção de produtos. Quando os agentes preenchem um questionário com base na entrada do cliente, eles recebem recomendações de produtos que podem adicionar a um lead ou oportunidade.

Visão geral da análise de necessidades

Quando os agentes criam um lead na aplicação Gestão de leads ou uma oportunidade na aplicação Gestão de oportunidades, um guia de seleção de produto é exibido no catálogo de produtos. O guia de seleção de produto lista os modelos de necessidades que os agentes podem escolher para obter recomendações de oferta de produto.

Elementos de análise de necessidades



Modelo de necessidades

Os guias de seleção de produtos associados ao catálogo de produtos exibem um ou mais modelos de necessidades. Cada modelo de necessidades é um questionário que tem um conjunto de perguntas orientadas que os agentes respondem para obter recomendações de produtos para um cliente. Cada modelo está associado a uma árvore de decisão de necessidades.

Precisa de árvore de decisão

Tradução automática

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

Um processo de decisão guiada de várias etapas que apresenta uma série de perguntas ao agente. A árvore de decisão define os nós de pergunta, as respostas esperadas, os pontos de conexão, a lógica de decisão e a orientação para caminhos de decisão no questionário. Você usa o Construtor de árvore de decisão para criar e construir a árvore de decisão.

Recomendações de produto

As ofertas de produtos sugeridas para uma oportunidade, com base nos resultados do questionário de necessidades.

Como trabalhar com árvores de decisão

Você configura as árvores de decisão adicionando nós, definindo caminhos e anexando orientações em Criador de fluxogramas de decisão. Essa ferramenta é uma tela para diagramar os elementos básicos em uma árvore de decisão, como os nós de pergunta e os caminhos de decisão.

Antes de criar árvores de decisão para modelos de necessidades, revise como as árvores de decisão funcionam:

- Decision trees in Guided decision - Aprenda os elementos básicos de uma árvore de decisão, como tipos de nó, vinculação de entradas em nós e caminhos da árvore de decisão.
- Example configuration of a decision tree - Revise um exemplo de árvore de decisão, incluindo preparações para criar uma árvore de decisão, para entender a configuração de ponta a ponta de uma árvore de decisão.
- Answer types for questions - Saiba mais sobre os vários tipos de respostas a perguntas, como Opção, Data ou Números inteiros.

Como configurar a análise de necessidades

Siga estas etapas para configurar a análise de necessidades:

1. Criar uma recomendação de produto.
2. Criar uma árvore de decisão para um modelo de necessidades.
3. Criar uma árvore de decisão de necessidades.
4. Criar um modelo de necessidades e definir o relacionamento do catálogo.

Criar uma recomendação de produto

Defina a oferta de produto a ser usada como recomendação de produto para um modelo de necessidades.

Antes de Iniciar

As ofertas de produtos devem ser definidas e publicadas antes que possam ser definidas como uma recomendação de produto.

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Necessidades** > **Recomendações de oferta de produto**.
2. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

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

Novo formulário de registro de recomendação de oferta de produto

Campo	Descrição
Nome	Nome da oferta recomendada exibida para o agente. Por exemplo: pacote de serviços Recommend Flex ou Recommend Quad Play.
Descrição	Breve descrição da recomendação. Por exemplo: recomendar ofertas flexíveis com base nas necessidades do cliente.
Oferta de produtos	Ofertas de produtos a serem recomendadas.

3. Selecione **Enviar**.
   As ofertas de produto selecionadas estão disponíveis como recomendações de oferta de produto e podem ser selecionadas como nós de orientação em uma árvore de decisão de necessidades.

O que Fazer Depois
Criar uma árvore de decisão para um modelo de necessidades.

Criar uma árvore de decisão para um modelo de necessidades

Crie uma árvore de decisão que defina as perguntas que os agentes respondem para determinar as necessidades do cliente e obter recomendações de produtos.

Antes de Iniciar
Antes de criar árvores de decisão, revise as seguintes informações:

- Decision trees in Guided decision - Familiarize-se com os elementos básicos de uma árvore de decisão e como eles funcionam, como tipos de nó, vinculação de entradas em nós e caminhos da árvore de decisão.
- Example configuration of a decision tree - Analise um exemplo de árvore de decisão, incluindo preparações para criar uma árvore de decisão, para entender a configuração de ponta a ponta de uma árvore de decisão.
- Answer types for questions - Saiba mais sobre os vários tipos de respostas, como Opção, Data ou Números inteiros.

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Necessidades** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos.

Formulário Árvore de decisão

Campo	Descrição
Nome	Nome da árvore de decisão.
Rótulo de Ação	Rótulo da árvore de decisão exibida no cartão do modelo de necessidades no guia de seleção de produtos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descrição	Breve descrição da árvore de decisão exibida no cartão do modelo de necessidades no guia de seleção de produtos.
Título	Nome da árvore de decisão no cartão do modelo de necessidades no guia de seleção de produtos.
Mostrar o botão Ignorar	Opção que mostra ou oculta o botão **Ignorar** que cancela o fluxo de uma árvore de decisão durante a criação da oportunidade. Este campo está habilitado por padrão.

3. Selecione **Enviar**
   Uma árvore de decisão é criada com o nome especificado no campo **Nome**.

O que Fazer Depois

Criar uma árvore de decisão de necessidades usando Criador de fluxogramas de decisão.

Criar uma árvore de decisão de necessidades

Defina os nós de pergunta da árvore de decisão, os caminhos de decisão e a orientação para cada caminho de decisão usando Criador de fluxogramas de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar sua árvore de decisão, por exemplo, após adicionar um nó de decisão ou um caminho, você salva e fecha o registro da árvore de decisão. Para continuar trabalhando na árvore, navegue até a lista Árvores de decisão, selecione o registro da árvore de decisão e abra-o no Construtor de árvore de decisão, conforme descrito nas etapas 1 a 3 deste procedimento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Necessidades** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Construtor**.
4. No Construtor de árvore de decisão, defina o nó inicial:

   a. Selecionar **novo nó**

   b. No campo **Nome do nó**, insira um nome para o nó inicial.

   c. No campo **Tabela de referência**, selecione a tabela Recomendação de oferta de produto.

   d. Insira a pergunta para o agente responder.
   Você pode tornar a pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória** e inserindo mais detalhes no campo **Detalhes adicionais**.

   e. Selecione o tipo de resposta para sua pergunta.
   Para obter uma descrição dos tipos de resposta, consulte Answer types for questions .

Tradução automática

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

f. Opcional: Adicione mais perguntas.

g. Selecione **Salvar e fechar.**

5. Continue criando sua árvore de decisão no Construtor de árvore de decisão.

O que Fazer Depois

Criar um modelo de necessidades e definir o relacionamento do catálogo.

Criar um modelo de necessidades e definir o relacionamento do catálogo

Defina um modelo de necessidades para uma árvore de decisão e associe o modelo ao catálogo de produtos ao qual ele pertence.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Necessidades** > **Modelo de necessidades**.

2. Selecione **Novo**.
No formulário, preencha os campos.

Modelo necessário

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema que identifica o modelo de necessidades.
Nome	Nome do modelo de necessidades, por exemplo, Guia de seleção de produto de tecnologia inicial.
Árvore de decisão	Nome da árvore de decisão que tem o questionário para determinar as necessidades de produto do cliente.
Descrição	Breve descrição do modelo de necessidades.
Data de início	Data e hora em que o modelo de necessidades se torna efetivo e é listado no catálogo de seleção de produtos.
Data de término	Data e hora em que o modelo de necessidades não está mais em vigor e não está listado no catálogo de seleção de produtos.
Estado	Fase do modelo de necessidades: ○ Rascunho: estado inicial do modelo de necessidades. O modelo ainda não foi publicado. ○ Publicado: o modelo foi publicado. Depois que um modelo é publicado, você pode atualizá-lo ou excluí-lo.

Tradução automática

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

3. Selecione **Enviar**.
   O modelo de necessidades é exibido na lista Modelo de necessidades.
4. Na lista Modelos de necessidades, selecione o registro do modelo de necessidades para definir o relacionamento do catálogo.
   A seção Relacionamentos do modelo necessário é aberta.

   a. Selecione **Novo**, que abre o formulário Relacionamento de modelo necessário.

   b. No campo **Catálogo**, selecione o Catálogo de ofertas de produtos publicado ao qual este modelo de necessidades pertence.

   c. Selecione **Enviar**.
   O nome do catálogo selecionado é listado no campo **Catálogo** na seção Relacionamentos do modelo necessário.

5. No registro Modelo de necessidades, selecione **Publicar** para disponibilizá-lo no guia de seleção de produtos.

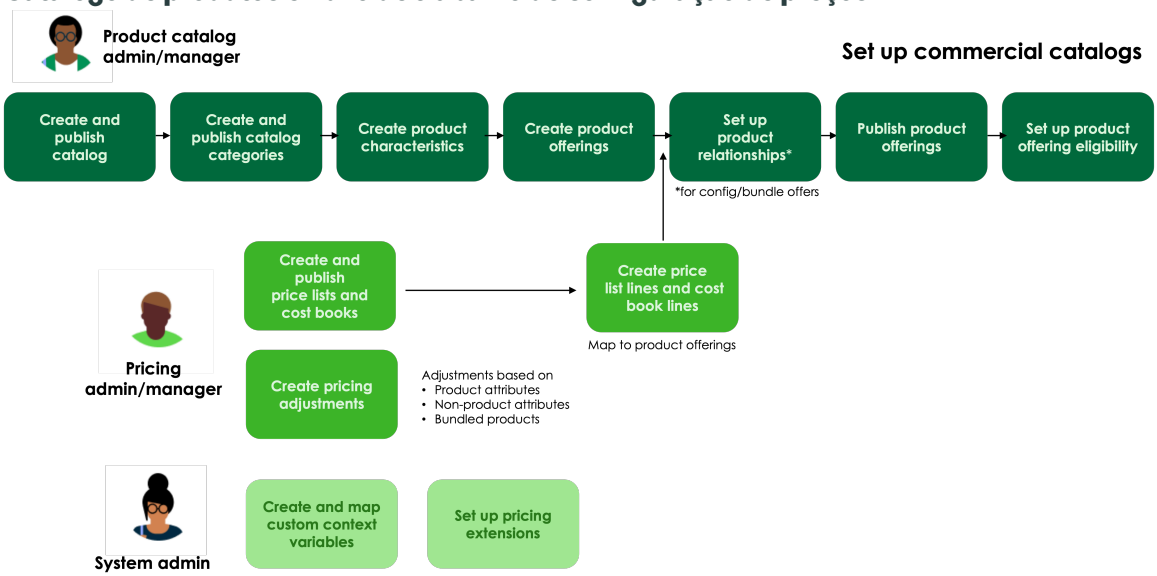
Como configurar o preço do produto

Use a aplicação Pricing Management para criar as listas de preços e as linhas da lista de preços, definir ajustes de preços e gerenciar outros recursos que controlam os preços das ofertas de produtos. O preço do produto é usado por seus agentes de vendas e pedidos ao criar oportunidades, cotações e pedidos de vendas em Gestão de vendas e pedidos.

Visão geral da configuração de preços

Como administrador ou gerente de preços, você conclui várias tarefas de configuração e trabalha com o administrador do catálogo de produtos para configurar os preços dos produtos e serviços vendidos pela sua organização. O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra as tarefas de configuração de preços e como elas se encaixam no catálogo de produtos e na configuração da oferta de produtos. Você também pode trabalhar com o administrador para estender determinados recursos de preços, como a configuração de pontos de extensão de preços para acessar informações de preços de fontes externas.

Catálogo de produtos e fluxo de trabalho de configuração de preços



Tradução automática

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

A partir da versão de maio de 2024 das aplicações Gestão de vendas e pedidos, você pode usar o Espaço configurável do CSM para configurar o preço do produto.

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

Tarefas de configuração para Pricing Management

Tarefa de configuração	Descrição
Criar e publicar uma lista de preços	Defina uma lista de preços que identifica recursos básicos de preços, como a moeda usada ou a conta do cliente à qual a lista de preços se aplica.
Criar uma linha de lista de preços	Adicione itens de linha a uma lista de preços. Uma linha de lista de preços identifica o preço de lista de uma oferta de produto.
Copiar uma lista de preços	Duplique uma lista de preços publicada e suas linhas de lista de preços associadas, ajustes de atributo e tabelas de decisão.
Controlar a lista de preços padrão no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho	Especifique as condições que controlam quando uma lista de preços padrão é usada para uma oportunidade, cotação ou pedido usando a Matriz de padrão da lista de preços.
Criar e publicar um ajuste de preço baseado em atributo do produto	Defina ajustes de preços com base em determinadas características do produto.
Criar e publicar um livro de custos	Crie um livro de custos que identifica a moeda dos custos unitários definidos para um conjunto de ofertas de produtos.
Criar uma linha de livro de custos	Adicione itens de linha a um livro de custos. Uma linha do livro de custos define o custo unitário de uma oferta de produto. Este recurso é usado em Gestão de orçamentos, que usa custos unitários para fornecer margens de custo para produtos em cotações de vendas.
Copiar um livro de custos	Duplique um livro de custos e suas linhas.
Controlar o livro de custos padrão no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho	Defina o livro de custos padrão exibido para seus agentes de vendas no cabeçalho da transação ou na linha de cabeçalho de uma aplicação Gestão de vendas e pedidos usando a matriz padrão do livro de custos.
Criar um ajuste de preço de atributo não relacionado ao produto	Defina ajustes de preços para produtos com base em características não relacionadas ao produto, como CEP de envio, local, canal de vendas ou segmento de conta usando a Matriz de ajuste de preço padrão.
Criar ajustes de preço para produtos combinados	Defina os ajustes de preço para ofertas de produtos secundários em um produto combinado usando a Matriz de ajuste de preço do componente de configuração.
Criar uma versão de matriz	Crie uma versão de uma matriz de preços publicada quando precisar atualizar a matriz, por exemplo, para adicionar ou excluir uma variável de contexto usada na matriz de preços.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração para Pricing Management

Tarefa de configuração	Descrição
Definir propriedades para controlar o processamento de preços	Gerencie o processamento de recursos de preços, por exemplo, como determinados cálculos de preços são feitos.
Criar uma variável de contexto personalizada	Crie uma variável personalizada que representa um atributo que pode ser usado em uma matriz de preços, por exemplo, para criar um ajuste de atributo não relacionado ao produto.
Mapear uma variável de contexto personalizada para uma entidade de transação	Associe uma variável de contexto de preços personalizada a um tipo de entidade de transação específico em Gestão de vendas e pedidos.
Usar pontos de extensão no Pricing Management	Aplique pontos de extensão de preços para usar informações de preços de fontes externas ou estenda a lógica do mecanismo de preços sobre como os preços de lista ou ajustes são calculados.
Exportar e importar entidades de preços	Exporte e importe entidades de preços entre instâncias ServiceNow. Por exemplo, você pode promover entidades de preço, como listas de preços, de uma instância de não produção para uma instância de produção.

Criar e publicar uma lista de preços

Crie uma lista de preços que define os preços de produtos e serviços em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar vários tipos de listas de preços para sua organização, como listas de preços baseadas em uma moeda padrão ou listas de preços baseadas em uma conta de cliente específica. A primeira lista de preços criada para uma moeda especificada é definida automaticamente como a lista de preços padrão. Ao criar uma lista de preços padrão, a data de início deve ser a data atual ou uma data anterior à atual. Se você não quiser que a lista de preços seja o padrão, desmarque a opção **Padrão**.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços** > **Listas de preços.**
3. Selecione **Novo**.
4. Na guia Detalhes, preencha os campos.

Tradução automática

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

Criar nova lista de preços

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema que identifica a lista de preços.
Nome	Nome da lista de preços.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome da lista de preços. Embora o código seja gerado pelo sistema, você pode editá-lo para representar qualquer código de produto específico do setor.
Moeda	Moeda da lista de preços, por exemplo, USD para dólares norte-americanos.
Conta	Opcional. Conta do cliente à qual esta lista de preços se aplica.
Padrão	Opção para definir esta lista de preços como a lista de preços padrão com a Moeda especificada ou para a Conta especificada.
Contrato de vendas	Se você estiver usando a aplicação Gestão de acordos de vendas e um contrato de vendas tiver sido criado por um agente, o número exclusivo atribuído pelo sistema que identifica o contrato de vendas associado a esta lista de preços.
Descrição	Descrição da lista de preços.
Estado	Fase da lista de preços: ◦ Rascunho: estado inicial da lista de preços. As informações ainda estão sendo adicionadas à lista de preços e ainda não foram publicadas no catálogo. ◦ Publicado: a lista de preços foi publicada no catálogo. Depois que uma lista de preços é publicada, você pode atualizá-la, excluí-la, descontinuá-la ou arquivá-la. ◦ Descontinuado: a lista de preços foi descontinuada e não está mais ativa. A lista de preços e suas linhas de lista de preços não podem ser atualizadas. ◦ Arquivado: a lista de preços foi arquivada e não está mais disponível para uso. **Nota:** Uma lista de preços padrão não pode ser excluída, descontinuada ou arquivada.
Data de início	Data e hora iniciais em que a lista de preços entra em vigor. Selecione o ícone Calendário para escolher a data e a hora de início e selecione **OK**. **Nota:** Se esta for uma lista de preços padrão, a data de início deverá ser a data atual ou uma data anterior à atual.
Data de término	Data e hora de término da lista de preços. Selecione o ícone Calendário para escolher a data e a hora de término e selecione **OK**. Após a hora de término, a lista de preços não estará mais ativa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Se esta for uma lista de preços padrão, a data de término será ignorada.

5. Selecione **Salvar**.
   A lista de preços está no estado Rascunho.
6. Selecione **Publicar**.
   O estado da lista de preços muda para Publicado. A guia Linhas da lista de preços é aberta para criar uma linha da lista de preços.

O que Fazer Depois

Criar uma linha de lista de preços para a lista de preços.

Criar uma linha de lista de preços

Crie uma linha de lista de preços e associe-a a uma oferta de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços** > **Listas de preços** e selecione a lista de preços à qual você está adicionando a linha da lista de preços.
3. Na guia Linhas da lista de preços, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Linha da lista de preços

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema para a linha da lista de preços.
Lista de preços	Nome da lista de preços.
Oferta de produtos	Produto ao qual esta lista de preços está associada.
Unidade de Medida	Unidade de medida do produto.
Preço de lista	Preço definido para a oferta de produto, que é o preço total pelo qual um produto ou serviço é vendido, sem descontos ou promoções aplicados.
Data de início	Data e hora iniciais em que a linha da lista de preços entra em vigor. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de início e selecione **OK**.
Data de término	Data e hora finais em que a linha da lista de preços não é mais eficaz. Após esse tempo, a linha da lista de preços não estará mais ativa. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de término e selecione **OK**.
Método de preço	Tipo de preço selecionado quando a oferta de produto foi criada:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Recorrente: taxa de pagamento que ocorre em determinados intervalos. ○ Não recorrente: taxa de pagamento única.
Periodicidade	Frequência de preços recorrentes: ○ Mensalmente ○ Anualmente

5. Selecione **Salvar**.

Copiar uma lista de preços

Duplique uma lista de preços publicada e suas linhas de lista de preços associadas, ajustes de atributo e tabelas de decisão. Você pode copiar uma lista de preços, atualizar os preços na lista de preços copiada, se necessário, e publicá-la.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços** > **Listas de preços**.
3. Selecione a lista de preços publicada a ser copiada e clique em **Copiar**.
   O estado muda para Cópia em andamento e uma mensagem indica que a cópia está sendo iniciada. Você não pode editar a lista de preços, as linhas da lista de preços, quaisquer ajustes de atributo e tabelas de decisão relacionadas durante o processo de cópia. Cada linha da lista de preços e os outros recursos de preços relacionados são copiados de forma assíncrona. Durante o processo de cópia, você pode atualizar a página para ver os itens copiados. Quando o processo de cópia é concluído, ocorre o seguinte:
   - A lista de preços copiada está disponível no estado Rascunho e é aberta em uma nova guia.
   - Todos os erros ocorridos durante o processo de cópia, por exemplo, uma linha da lista de preços que não foi copiada, são exibidos em uma mensagem na lista de preços copiada.
4. Selecione **Salvar**.
   Quando a cópia da lista de preços está no estado Rascunho, você pode adicionar ou alterar as linhas da lista de preços ou excluir a lista de preços. Ao terminar de atualizar a lista de preços copiada, você pode publicá-la para que fique disponível para uso.

Controlar a lista de preços padrão no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho

Defina a lista de preços padrão exibida para seus agentes de vendas e pedidos no cabeçalho da transação ou na linha de cabeçalho usando a matriz de padrão da lista de preços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para sistemas de base, a lista de preços padrão usada é baseada no cabeçalho da transação. Por exemplo, se um contrato de vendas for preenchido no cabeçalho da transação, a lista de preços do contrato de vendas será usada como padrão. Se uma conta de cliente for preenchida em um cabeçalho de transação e houver uma lista de preços baseada em conta válida, o cabeçalho será padronizado para a lista de preços baseada em conta. Se não houver uma lista de preços baseada em conta, a lista de preços baseada em moeda padrão será usada.

Você pode mudar a lógica de seleção da lista de preços padrão usando a Matriz de Padronização da Lista de Preços.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços** > **Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione Matriz padrão de lista de preços.
4. Selecione **Editar regra**.
   A tabela de decisão da matriz de padrão da lista de preços é aberta em Workflow Studio e mostra as entradas e a tabela de decisão para definir as condições para exibir a lista de preços padrão no cabeçalho.
5. Na tabela de decisão, defina a regra para exibir a lista de preços padrão:
   a. Na coluna **Tipo de lista de preços do cabeçalho** na seção Resultados, selecione o ícone **Editar** para adicionar as listas de preços que podem ser aplicadas, por exemplo, uma lista de preços baseada em conta ou uma lista de preços baseada em moeda.
   b. Na seção Condição, selecione **Adicionar nova linha de decisão**.
   c. Na linha, selecione a coluna para a entrada a ser aplicada, como **Conta**, e selecione a condição para torná-la ativa.
   d. Na seção Resultados, selecione a coluna **Tipo de lista de preços do cabeçalho** e selecione a lista de preços a ser aplicada, por exemplo, uma lista de preços baseada em conta ou uma lista de preços baseada em moeda.
6. Selecione **Salvar**.
   Revise as colunas **Status** de **validação e Mensagem** de validação para ver se há entradas ou saídas obrigatórias ou informações necessárias ausentes. Em caso afirmativo, insira as informações apropriadas e selecione **Salvar**.
   A lista de preços padrão está disponível para agentes de vendas ou pedidos ao trabalhar no cabeçalho da transação para oportunidades, cotações ou pedidos ou ao trabalhar na linha de transação, por exemplo, uma linha de cotação ou linha de pedido.

Criar e publicar um livro de custos

Crie um livro de custos que defina os custos unitários de produtos e serviços em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar livros de custos que definem os custos unitários de um conjunto de produtos e uma moeda especificada. No entanto, somente um livro de custos por determinada moeda é permitido.

Tradução automática

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

Você pode criar vários livros de custos para uma determinada moeda, mas o primeiro livro de custos criado para uma moeda específica é definido automaticamente como o livro de custos padrão. Se você não quiser que o primeiro livro de custos seja o padrão, desmarque a opção **Padrão**. Ao criar um livro de custos padrão, a data de início deve ser a data atual ou uma data anterior à atual.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços** > **Livros de custos**.
3. Na lista Preços - Livros de custos, selecione **Novo**.
4. Na guia Detalhes, preencha os campos.

Criar Novo Livro de Custos

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema que identifica o livro de custos.
Nome	Nome do livro de custos, por exemplo, Livro de custos padrão.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do livro de custos. Embora o código seja gerado pelo sistema, você pode editá-lo para representar um código específico do setor.
Moeda	Moeda do livro de custos, por exemplo, USD para dólares norte-americanos.
Padrão	Opção para definir este livro de custos como o livro de custos padrão com a **moeda**especificada.
Descrição	Breve descrição do livro de custos.
Estado	Fase do livro de custos: ○ Rascunho: estado inicial do livro de custos. As informações ainda estão sendo adicionadas ao livro de custos e ainda não foram publicadas no catálogo. ○ Publicado: o livro de custos foi publicado no catálogo. Depois que um livro de custos for publicado, você poderá atualizá-lo, excluí-lo, descontinuá-lo ou arquivá-lo. ○ Desativado: o livro de custos foi desativado e não está mais ativo. O livro de custos e suas linhas não podem ser atualizados. ○ Arquivado: o livro de custos foi arquivado e não está mais disponível para uso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Um livro de custos padrão não pode ser excluído, descontinuado ou arquivado.
Data de início	Data e hora de início em que o livro de custos entra em vigor. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de início e selecione **OK**. **Nota:** Se esta data for para um livro de custos padrão, a data de início deverá ser a data atual ou uma data anterior à atual.
Data de término	Data e hora finais do livro de custos. Após a hora de término, o livro de custos não estará mais ativo. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de término e selecione **OK**. **Nota:** Se esta data for para um livro de custos padrão, a data de término será ignorada.

5. Selecione **Salvar**.
   O livro de custos está no estado Rascunho.

   Nota:
   Você pode continuar definindo linhas do livro de custos quando o livro de custos está no estado Rascunho. No entanto, você deve publicar o livro de custos para aplicar o livro de custos e suas linhas do livro de custos.

6. Selecione **Publicar**.
   O estado muda para Publicado. A guia Linhas do Livro de Custos é aberta para criar uma linha de lista do livro de custos.

O que Fazer Depois
Criar uma linha de livro de custos.

Criar uma linha de livro de custos

Crie uma linha de livro de custos que defina o custo unitário de uma oferta de produto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, acesse o livro de custos ao qual você está adicionando uma linha de livro de custos.
   a. Selecione a Exibição de **lista** .
   b. Navegar até **Preços** > **Livros de custos** e selecione o livro de custos.
2. Na guia Linhas do livro de custos, selecione **Novo**.
3. Na guia Criar nova linha do livro de custos, preencha o formulário.

Linha do Livro de Custos

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema para a linha do livro de custos.
Livro de custos	Nome do livro de custos ao qual esta linha foi adicionada.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do livro de custos e no item de linha a ser criado. Embora o código seja gerado pelo sistema, você pode editá-lo para representar qualquer código específico do setor.
Oferta de produto	Produto ao qual esta linha do livro de custos está associada.
Unidade de medida	Unidade de medida do produto.
Custo	Custo unitário do produto, que é o custo incorrido para produzir ou adquirir o produto.
Data de início	Data e hora de início em que o livro de custos entra em vigor. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de início e selecione **OK**.
Data de término	Data e hora finais do livro de custos. Após a hora de término, o livro de custos não estará mais ativo. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de término e selecione **OK**.
Método de preço	Tipo de preço selecionado quando a oferta de produto foi criada: ○ Recorrente: taxa de pagamento que ocorre em determinados intervalos. ○ Não recorrente: taxa de pagamento única. **Nota:** O **Método de preço** é preenchido automaticamente quando a oferta do produto é selecionada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Periodicidade	Frequência de preços recorrentes: ○ Mensalmente ○ Anualmente **Nota:** A **periodicidade** é preenchida automaticamente quando a oferta do produto é selecionada.

4. Selecione **Salvar**.

Copiar um livro de custos

Duplique um livro de custos e suas linhas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços** > **Livros de custos**.
3. Selecione o livro de custos publicado a ser copiado e selecione **Copiar**.
   O estado muda para Cópia em andamento e uma mensagem indica que a cópia está sendo iniciada. Cada linha do livro de custos é copiada de forma assíncrona, mas você pode atualizar a página para ver as linhas do livro de custos copiadas. Quando o processo de cópia é concluído, ocorre o seguinte:
   - O livro de custos copiado está disponível no estado Rascunho e é aberto em uma nova guia.
   - Todos os erros ocorridos durante o processo de cópia, por exemplo, uma linha do livro de custos não é copiada, são exibidos em uma mensagem na lista do livro de custos copiado.
4. Selecione **Salvar**.
   Quando o livro de custos está no estado Rascunho, você pode adicionar linhas do livro de custos ou excluir o livro de custos. Ao concluir todas as mudanças no livro de custos copiado, você pode publicá-lo para que ele fique disponível para uso e descontinue o livro de custos anterior.

Controlar o livro de custos padrão no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho

Defina o livro de custos padrão exibido para seus agentes de vendas no cabeçalho da transação ou na linha de cabeçalho de uma aplicação Gestão de vendas e pedidos usando a matriz padrão do livro de custos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O cabeçalho da transação é um registro que contém informações gerais sobre uma entidade, como um livro de custos. Um registro de linha de transação contém informações específicas sobre um item específico, como uma linha de livro de custos para um determinado produto.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços** > **Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione **Matriz padrão do Livro de custos**.
4. Selecione **Editar regra**.
   A tabela de decisão da matriz de padrão do livro de custos é aberta em Workflow Studio e mostra as entradas e a tabela de decisão para definir as condições para exibir o livro de custos padrão no cabeçalho.
5. Na tabela de decisão, defina a regra para exibir o livro de custos padrão:
   a. Na coluna **Tipo de livro de custos do cabeçalho** na seção Resultados, selecione o ícone **Editar** para adicionar o livro de custos que pode ser aplicado.
   b. Na seção Condição, selecione **Adicionar nova linha de decisão**.
   c. Na linha, selecione a coluna da entrada a ser aplicada, como **Moeda**, e defina a condição para torná-la ativa.
   d. Na seção Resultados, selecione a coluna **Tipo de lista de preços de cabeçalho** e selecione o livro de custos a ser aplicado, por exemplo, um livro de custos baseado em moeda específica.
6. Selecione **Salvar**.
   Revise as colunas **Status** de **validação e Mensagem** de validação para ver se há entradas ou saídas obrigatórias ou informações necessárias ausentes. Em caso afirmativo, insira as informações apropriadas e selecione **Salvar**.
   O livro de custos padrão é exibido no cabeçalho da transação ou na linha de cabeçalho da aplicação.

Criar e publicar um ajuste de preço baseado em atributo do produto

Crie um ajuste de preço para uma oferta de produto com base nas características do produto, como tamanho ou cor do produto. Um ajuste de preço pode ser uma porcentagem de marcação ou remarcação, um valor ou uma substituição de preço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nesta tarefa, você especifica as características do produto às quais o ajuste de preços se aplica. Em seguida, você usa uma tabela de decisão para definir a regra de ajuste de atributo, que define as condições para aplicar o ajuste de preços. Para obter mais informações sobre como usar tabelas de decisão, consulte Using decision tables .

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços** > **Ajustes de atributo**.
3. Na lista Preços - Ajustes de atributo, selecione **Novo**.
4. No formulário Ajuste de atributo, especifique as características do produto usadas para determinar o ajuste:

Tradução automática

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

a. Insira o **Nome** da regra de ajuste de atributo, por exemplo, Seleção de marca e modelo.

b. Se você quiser mudar o **Código** atribuído pelo sistema com base no nome de ajuste do atributo, insira um valor alfanumérico diferente.

c. Se você quiser que o ajuste se aplique a todas as listas de preços, selecione **Aplicar a todas as listas de preços**.

d. Selecione a **oferta de produto** à qual este ajuste se aplica.

e. Se este ajuste de atributo se aplicar a uma linha de lista de preços específica e não a todas as listas de preços, selecione a **linha de lista de preços**.

f. Selecione a **data de início em** que este ajuste de atributo começa.

g. Selecione a **data de término em** que este ajuste de atributo termina, se aplicável.

h. Desbloqueie o campo **Características do produto** e selecione as características do produto a serem usadas para diferenciar o preço do produto.

i. Selecione **Salvar**.

5. No Ajuste de atributo, selecione **Criar regra**.
   A Tabela de decisão do ajuste é aberta em Workflow Studio e exibe as entradas, que são as características do produto que você selecionou, e a tabela de decisão que contém as colunas para definir as condições da regra de ajuste de atributo.

6. Defina a regra de precificação de atributo:

   a. Na seção Condições, selecione **Adicionar nova linha de decisão**.

   b. Na linha, selecione uma coluna de atributo e selecione o valor apropriado.
   Por exemplo, se um produto tiver colunas de atributo rotuladas como **Marca** e **Modelo**, selecione cada coluna e selecione o valor apropriado.

   c. Na seção Resultados, selecione a coluna **Tipo de ajuste** e escolha o tipo de ajuste, por exemplo, % de remarcação ou Valor de remarcação.

   d. Na coluna **Valor de ajuste**, insira o valor de ajuste.

   e. Selecione **Salvar**.
   Os ajustes são feitos nas listas de preços ou na linha da lista de preços, dependendo das opções selecionadas na etapa 3.

7. **Opcional:** Teste sua tabela de decisão.
   Para obter mais informações sobre como testar sua tabela de decisão antes de publicá-la, consulte Test a decision table in Workflow Studio .

8. Na guia **Detalhes** do ajuste de atributo, selecione **Publicar**.
   O ajuste do atributo de preço está disponível para os agentes quando eles criam uma oportunidade, cotação ou um pedido.

Criar um ajuste de preço de atributo não relacionado ao produto

Crie um ajuste de preço para uma oferta de produto com base em características que não são do produto, como estado de faturamento ou CEP de envio. Você usa a Matriz de ajuste de preço padrão para definir o ajuste de preço.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os atributos não relacionados ao produto são representados como variáveis de contexto, que identificam características não relacionadas ao produto, como estado de faturamento ou CEP de envio. A Gestão de preços fornece um conjunto de variáveis de contexto padrão para atributos que não são de produto. Você pode exibir a lista de variáveis de contexto para atributos que não são de produto no campo **Variáveis de contexto** na Matriz de regra de ajuste de preço padrão. Você também pode revisar uma lista de variáveis de contexto definidas pelo sistema na tabela Variáveis de contexto [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable].

No entanto, se você tiver um atributo que não seja de produto que não esteja disponível como uma variável de contexto padrão, como canal de vendas, o administrador do sistema poderá criar uma variável de contexto personalizada para esse atributo. Você pode usar a variável de contexto personalizada como uma entrada na tabela de decisão para a matriz de ajuste de preço padrão.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços** > **Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione Matriz de ajuste de preço padrão.
4. Se você quiser remover qualquer uma das variáveis de contexto na seção Variáveis de conteúdo no registro Matriz de ajuste de preço padrão da matriz de regra, exclua as cápsulas que representam variáveis de contexto para atributos que não são de produto.
5. Se você tiver um grande número de linhas na tabela de decisão e quiser otimizar o desempenho da matriz de regras, em **Variáveis de otimização de consulta**, selecione uma ou mais variáveis de contexto que o sistema usa para filtrar as linhas da tabela de decisão de preço que são avaliadas.
6. Selecione a opção em **Critérios de seleção de regra** que indica se uma ou várias regras são aplicadas na matriz de ajuste padrão.
   Se várias regras corresponderem e a opção estiver marcada como verdadeira, todas as regras de preço aplicáveis serão aplicadas ao avaliar ajustes para ofertas de produtos. Se a opção não estiver selecionada, a primeira regra com base na prioridade será aplicada para o cálculo de ajuste.
7. Selecione **Editar regra**.
   A tabela de decisão da matriz de ajuste de preço padrão é aberta em Workflow Studio e exibe as entradas, que são as características padrão de não produto disponíveis, e a seção da tabela de decisão que contém as colunas para definir as condições da regra de ajuste de atributo não produto.
8. Se você tiver uma variável de contexto personalizada para adicionar como entrada, selecione **+Adicionar** e adicione a variável personalizada **Rótulo**, **Tipo**, **Referência** (se aplicável), Indicador **obrigatório** e **Adicionar coluna de condição**, que adiciona a variável à seção Condições.
9. Na tabela de decisão, defina a regra de preço para o atributo de não produto:
   a. Na seção Condições, selecione **Adicionar nova linha de decisão**.
   b. Na linha, selecione as colunas para os atributos que não são de produto a serem aplicados, como **Estado de envio** e **Conta**, e selecione os valores apropriados.

Tradução automática

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

c. Na seção Resultados, selecione a coluna **Tipo de ajuste** e escolha o tipo de ajuste, por exemplo, % de remarcação ou Valor de remarcação.

d. Na coluna **Valor de ajuste**, insira o valor de ajuste.

e. Na coluna **Descrição do ajuste**, insira uma breve descrição do ajuste, por exemplo, Ajuste para local do estado.

f. Selecione **Salvar**.
Os ajustes estão disponíveis para agentes de vendas ou de pedidos ao trabalhar em cotações ou pedidos.

Criar ajustes de preço para produtos combinados

Defina ajustes de preço para um produto quando ele for vendido como parte de um pacote de produtos. Você usa a matriz de ajuste de preço do componente de configuração para definir os ajustes de preço para ofertas de produtos secundários que são agrupados em uma oferta de produto primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um ajuste de preço pode ser uma porcentagem de marcação ou remarcação, um valor ou uma substituição de preço do preço de lista de produtos autônomo.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços** > **Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione Matriz de ajuste de preço do componente de configuração.
4. Selecione **Editar regra**.
A tabela de decisão da matriz de ajuste de preço do componente de configuração é aberta em Workflow Studio e exibe as entradas, que incluem a oferta de produto primário e suas ofertas de produto secundário que compõem o pacote e a seção da tabela de decisão que contém as colunas para definir as condições e o ajustes de preço a serem aplicados às ofertas de produtos secundários no pacote.
5. Na tabela de decisão, defina a regra de preço para as ofertas de produtos secundários no pacote:

a. Na seção Condições, selecione **Adicionar nova linha de decisão**.

b. Na linha, selecione as colunas das ofertas de produto a serem aplicadas e selecione os valores apropriados.

c. Na seção Resultados, selecione a coluna **Tipo de ajuste** e escolha o tipo de ajuste, por exemplo, % de remarcação ou Valor de remarcação.

d. Na coluna **Valor de ajuste**, insira o valor de ajuste.

e. Na coluna **Descrição do ajuste**, insira uma breve descrição do ajuste.
Esta descrição é copiada para o registro de ajuste vinculado à cotação ou à linha do pedido quando a oferta do produto é adicionada à cotação ou ao pedido. Considere criar uma descrição formatada com um ID exclusivo seguido por uma descrição de texto. Você pode usar o ID exclusivo para auditar o ajuste gerado

Tradução automática

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

quando a cotação ou o pedido está sendo configurado, e o agente pode usar a descrição para entender o motivo do ajuste.

f. Selecione **Salvar**.
Os ajustes estão disponíveis para agentes de vendas ou de pedidos ao trabalhar em cotações ou pedidos.

Definir propriedades para controlar o processamento de preços

Ative ou desative as propriedades do sistema que controlam como os recursos de preço são processados em Gestão de vendas e pedidos aplicações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode controlar os seguintes recursos de preços usando as propriedades do sistema de preços:

- Registro em log de solicitações do mecanismo de preços para depuração.
- Método para aplicar vários ajustes de preços definidos em várias matrizes de preços.
- Processamento paralelo de um grande conjunto de solicitações do mecanismo de preços, normalmente 100 linhas de transação ou mais, para otimizar o desempenho. Você também pode definir o limite, que é o número de linhas de transação que aciona o processamento paralelo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Preços** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Configure as seguintes propriedades:

Propriedades de personalização para preços

Propriedade	Descrição
Solicitações de preço de registro em log (sn_csm_pricing.log_pricingengine_request)	Controle o registro em log de solicitações do mecanismo de preços para depuração. Selecione **Sim** para ativar o registro em log ou **Não** para desativar o registro em log da solicitação de preços.
Método usado para empilhar vários ajustes definidos em matrizes (sn_csm_pricing.matrix_multiple_adjustments_handling)	Controle como vários ajustes de preços de diferentes matrizes de preços são aplicados. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Preço de lista inicial: calcule os ajustes com base no preço de lista do produto. ○ Total de execução: calcule o ajuste atual aplicando os cálculos de ajuste no valor ajustado anterior.
Execução paralela do mecanismo de preços ○ Habilite o mecanismo de preços para executar o processamento paralelo de linhas de transação quando um limite de transação for atendido. (sn_csm_pricing.enable_pricing_engine_parallel_execution)	Defina propriedades que otimizam o tempo de processamento para transações de preços. ○ A propriedade de execução paralela é definida como **Sim** por padrão. Selecione **Não** para desativar a execução paralela e processar as linhas de transação em

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
○ Defina o número de transações que devem ser atendidas antes que o mecanismo de preços possa executar o processamento paralelo. (sn_csm_pricing.pricing_engine_parallelism_lines_threshold)	série. Se você selecionar **Não**, o sistema ignorará o valor do limite. ○ O valor de limite padrão é 100. Você pode inserir um número diferente que representa o número mínimo de linhas de transação que devem ser atendidas antes que o mecanismo de preços possa executar o processamento paralelo usando vários threads. **Nota:** O processamento paralelo não é realizado pelo mecanismo de preços para chamadas para as integrações de preços do configurador de produtos, mesmo se o número de linhas de transação atender ao limite de paralelismo.

3. Selecione **Salvar**.

Configuração de regras de validação de matriz

Como administrador do catálogo de produtos ou administrador de preços, você pode gerenciar as regras de validação de matriz definidas pelo sistema que verificam automaticamente as entradas ou saídas de regra obrigatória nas tabelas de decisão de matriz. Você também pode definir suas próprias validações personalizadas.

As matrizes de qualificação e preços de produtos incluídas na aplicação Regras de produtos e preços têm regras de validação de matriz definidas pelo sistema, que são identificadas na guia Detalhes de cada matriz. Cada regra de validação tem uma definição de validação, que é um script que identifica as variáveis de contexto a serem validadas na tabela de decisão de matriz e as mensagens de erro ou aviso correspondentes a serem exibidas. As validações são executadas quando você salva as mudanças na linha de decisão da matriz. O campo **Status de validação** indica se a mudança é válida. Se a mudança não for válida, mensagens de erro ou aviso serão exibidas nas colunas **Mensagem de validação** da tabela de decisão.

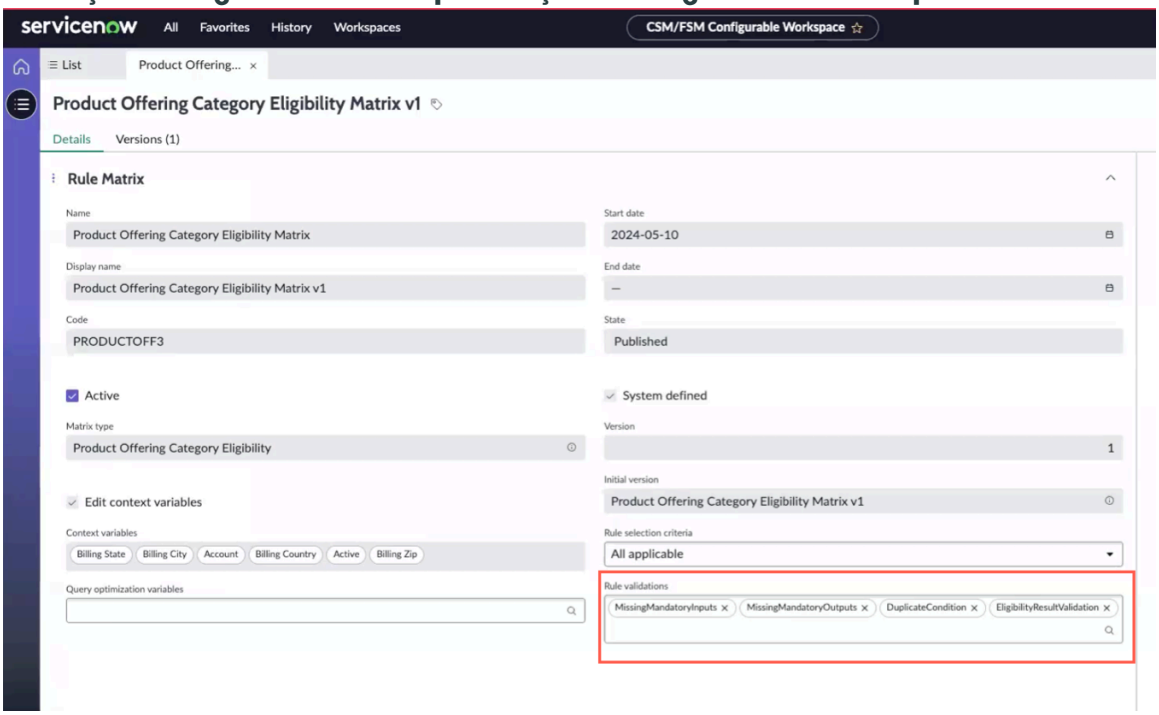
Algumas regras de validação definidas pelo sistema são aplicáveis a todas as tabelas de decisão, enquanto outras se aplicam somente a determinados tipos de matrizes:

- DuplicateCondition: verifica se há condições duplicadas nas regras de decisão.
- FaltamEntradasObrigatórias: verifica se há entradas obrigatórias ausentes.
- FaltamSaídasMandatórias: verifica se há saídas obrigatórias ausentes.
- EligibilityResultValidation: verifica os resultados de qualificação do produto.
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook: verifica o tipo de livro de custos.
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList: verifica o tipo de lista de preços.
- ProductOfferCharsWithoutProdOffer: verifica as características da oferta de produto sem oferta de produto.

Tradução automática

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

Validações de regra na matriz de qualificação da categoria de oferta de produto



Na guia Detalhes de uma matriz, você também pode executar validações de regra para a matriz inteira selecionando o ícone **Mais ações** e selecionando **Validar regra**.

Atualizar configurações de validação em uma matriz

Alterar as verificações de validação de regra para uma matriz. Essas verificações são executadas automaticamente quando você salva as mudanças feitas na tabela de decisão de matriz.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto** > **Matrizes de regra**.
3. Selecione a matriz a ser atualizada.
4. No campo **Validações de regra**, altere a validação da regra.
   - Para adicionar uma regra de validação, selecione o ícone Pesquisar e selecione a validação da regra.
   - Para excluir uma validação, selecione o X na cápsula de validação.
5. Selecione **Salvar**.

Criar uma definição de validação personalizada

Forneça um script que valide uma entrada ou saída de regra de contexto na tabela de decisão para uma matriz de qualificação de preço ou produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto** > **Definições de validação**.
3. Selecione **Novo**.
4. No campo **Script**, insira o script personalizado que define a verificação de erros, mensagens de aviso e mensagens de erro para a validação.
5. Se a condição de decisão não estiver ativa por padrão, selecione **Desativar condição de decisão**.
6. Insira o **Nome** da definição de validação.
7. Selecione **Salvar**.
8. Associe a definição personalizada a uma matriz de regra.
   a. Navegar até **Gestão de regras de contexto** > **Validações de matriz**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Tipo de matriz**, selecione a matriz de regra à qual esta definição de validação personalizada se aplica.
9. Selecione **Salvar**.

Criar uma versão de matriz

Crie uma versão de uma matriz de qualificação de produto ou preço publicada quando precisar atualizar a matriz, por exemplo, para adicionar ou excluir uma variável de contexto usada na matriz de preço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma versão de uma matriz de preços publicada (matriz de ajuste de preço padrão, matriz de padrão de lista de preços, matriz de padrão de livro de custos ou matriz de ajuste de preço de componente de configuração) e uma matriz de qualificação de produto. Quando você cria uma versão de matriz, a nova versão se torna a versão ativa. Depois de criar a versão, você atualiza a tabela de decisão da matriz e, em seguida, salva e publica a matriz.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços** > **Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione a matriz a ser atualizada.
4. Na guia Detalhes da matriz, selecione **Criar nova versão**.
   Ocorrem as seguintes mudanças:
   - A nova versão da matriz é aberta em outra guia.
   - Na matriz anterior, o **Estado** muda de Publicado para Descontinuado e o valor **definido pelo Sistema** muda para falso.
5. Altere a matriz conforme necessário.
   Por exemplo, se você estiver atualizando variáveis de contexto usadas na matriz de ajuste de preço padrão, poderá adicionar ou excluir variáveis de contexto na seção **Variáveis** de contexto da matriz.

Tradução automática

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

6. Selecione **Salvar**.
7. Atualize a tabela de decisão da matriz selecionando **Criar regra**.
   Adicione as linhas de decisão na tabela de decisão para a matriz. Você pode usar o recurso de exportação da tabela de decisão para editar a tabela de decisão da versão anterior da matriz no Excel, atualizar o arquivo do Excel e importar a tabela do Excel atualizada para preencher a tabela de decisão da nova versão. Para obter detalhes, consulte Gerenciar tabelas de decisão no Excel.
8. Selecione **Salvar** e, em seguida, **Publicar**.
   Você pode atualizar a lista de matrizes para ver a nova versão da matriz.

Criar uma variável de contexto personalizada

Crie variáveis de contexto personalizadas para representar características de produto ou não relacionadas ao produto que podem ser usadas por administradores de preços para aplicar o controle de diferentes recursos de preços, como ajustes de preços, ou administradores de catálogo de produtos para definir regras de qualificação de oferta de produto.

Antes de Iniciar

Antes de criar uma variável personalizada, revise as variáveis de contexto disponíveis na tabela Variáveis de contexto [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] para verificar se você precisa de uma nova. Esta tabela identifica as variáveis definidas pelo sistema fornecidas com a Gestão de catálogo de produtos e Pricing Management e também todas as variáveis personalizadas que foram criadas. Por exemplo, as variáveis de contexto definidas pelo sistema fornecidas para atributos que não são de produto incluem: Conta, País de envio, Cidade de envio, Estado de envio, CEP de envio, País de faturamento, Cidade de faturamento, Estado de faturamento, CEP de faturamento e Data da transação.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador, você pode criar variáveis de contexto personalizadas para itens como características que não são do produto, que os administradores do catálogo de preços e produtos podem usar em matrizes de regras para controlar os recursos de preço ou a qualificação da oferta de produtos. Por exemplo, o administrador de preços pode querer definir ajustes de preços com base no segmento de vendas, mas o segmento de vendas não é uma variável de contexto definida pelo sistema.

Você cria o nome da variável e define o tipo de variável, para que a variável possa ser usada em uma regra de decisão para uma matriz de regra. Depois de criar a variável, você também deve mapear a variável de contexto para a entidade de transação, como cotação ou pedido, da qual o sistema recupera o contexto.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista**.
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto** > **Variáveis de contexto**.
3. Na lista Variáveis de contexto, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Variável de contexto

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de variável de contexto. Escolha o tipo de campo para a variável. Por exemplo, o tipo de campo

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	de lista de seleção permite que o usuário selecione em uma lista predefinida de opções. Para obter mais informações sobre os diferentes tipos de campo, consulte Field types .
Rótulo	Nome da variável de contexto, por exemplo, segmento de vendas.
Nome da coluna	ID da variável de contexto para a qual o tipo de variável de contexto é criado. O sistema atribui este nome automaticamente com base no nome do **rótulo** inserido, por exemplo, vendas_segmento.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do rótulo.
Tipo de contexto	Opção que indica de onde o contexto é recuperado. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Cabeçalho da transação: o contexto é obtido do registro do cabeçalho de uma transação, como uma oportunidade, cotação ou pedido de vendas. ○ Linha de transação: o contexto é obtido do registro de linha para uma transação de oportunidade, cotação ou pedido de vendas.
Aplicação	Nome do escopo da aplicação. O escopo padrão é "Global".
Ativo	Opção que indica que a variável de contexto está disponível para uso em matrizes de regra.

5. Selecione **Salvar**.
   A guia (lista relacionada) do **Tipo** selecionado na Etapa 4 e a guia **Mapeamento de variáveis** são exibidas.
6. Dependendo do **Tipo** selecionado, crie os valores para o tipo e selecione **Salvar**.
   Por exemplo, na Etapa 4, se você selecionou o tipo Opção, selecione **Novo** na guia **Opções** e defina as opções.

O que Fazer Depois

Mapeie a variável de contexto personalizada para uma entidade de transação.

Mapear uma variável de contexto personalizada para uma entidade de transação

Associe uma variável de contexto de preços personalizada a um tipo de entidade de transação específico em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Verifique se você está no escopo da aplicação apropriado para o tipo de transação. Por exemplo, se você estiver mapeando uma variável de contexto para pedidos, o escopo da

Tradução automática

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

aplicação será Gestão de pedidos. Use o na barra de navegação para mudar o escopo da aplicação.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto** > **Mapeamentos de variáveis**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Lead para formulário de atributo de entidade de dinheiro

Campo	Descrição
Entidade	A entidade Gestão de vendas e pedidos para a qual a variável será usada. Selecione a entidade, por exemplo, Oportunidade ou Pedido.
Tabela	Nome da tabela da aplicação para a transação.
Campo	Campo da tabela da aplicação que está relacionado à variável de contexto personalizada. Selecione o campo.
Chave	Variável de contexto personalizada. Selecione a variável na lista de variáveis de contexto de preços.

5. Selecione **Salvar**.

Resultado
A variável de contexto personalizada está disponível para uso em matrizes de qualificação de preços e produtos.

Usar pontos de extensão no Pricing Management

Use pontos de extensão para chamar scripts personalizados de origens externas que controlam a lógica de preços usada no recurso [Pricing Management das aplicações Gestão de vendas e pedidos (SOM).

Para acessar os pontos de extensão disponíveis, navegue até **Todos** > **Pontos de extensão com script** e na lista Pontos de extensão, selecione o ponto de extensão desejado para exibi-lo.

Pontos de extensão da Gestão de preços

Ponto de extensão	Descrição
`sn_csm_pricing.DefaultCostBookExtensionPoint`	Personalize a lógica para determinar o livro de custos padrão usado pela aplicação de chamada, como Gestão de orçamentos. Este ponto de extensão muda a lógica do livro de custos padrão para o cabeçalho e a linha da aplicação de chamada.
`sn_csm_pricing.DefaultPriceListExtensionPoint`	Personalize a lógica da lista de preços padrão usada pelas aplicações SOM de chamada, como Gestão

Tradução automática

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

Pontos de extensão da Gestão de preços

Ponto de extensão	Descrição
	de orçamentos ou Gestão de pedidos. Este ponto de extensão muda a lógica padrão do cabeçalho e da linha da aplicação de chamada. **Nota:** Se você quiser criar variáveis de contexto adicionais, use a matriz de padrão de lista de preços para gerenciar o padrão de lista de preços no nível do cabeçalho. Use este ponto de extensão somente para casos de uso que não podem usar a matriz padrão da lista de preços. Nesse caso, a solicitação contém valores para todas as variáveis de contexto, além das variáveis de contexto padrão.
`sn_csm_pricing.ListPriceExtensionPoint`	Personalize a lógica para determinar um preço de lista base. Permite que você estenda a lógica do mecanismo de preços e não confie em uma lista de preços e linha de lista de preços para buscar o preço de lista base.
`sn_csm_pricing.AttributeAdjustmentExtensionPoint`	Personalize a lógica que determina os ajustes de atributo para uma oferta de produto. Você pode estender a lógica do mecanismo de preços sem usar a tabela Ajuste de atributo para buscar os valores de ajuste.
`sn_csm_pricing.PricingAdjustmentsExtensionPoint`	Personalize a lógica que determina os ajustes de preço para uma oferta de produto. Permite que os administradores (implementadores parceiros) estendam a lógica do mecanismo de preços, não dependendo da matriz de regra de configuração padrão e de componente para buscar os valores de ajuste.

Exportação e importação de entidades de preços

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

Você escolhe as entidades de preço, como listas de preços, a serem exportadas. Antes de exportar suas entidades de preços para uma instância de destino, certifique-se de que o administrador do catálogo de produtos tenha importado as entidades base do catálogo de produtos, o catálogo de ofertas de produtos e as ofertas de produtos para sua instância de destino. Suas entidades de preço estão associadas a ofertas de produtos e catálogos, portanto, as informações de oferta e catálogo devem existir antes de você importar entidades de preço. Para obter mais informações sobre as entidades de produto que devem ser importadas para sua instância de destino, consulte Exportando e importando entidades do catálogo de produtos.

Tradução automática

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

Processo de exportação e importação para entidades de preços

Siga estas etapas para exportar e importar entidades de preços.

Etapas de exportação e importação para entidades de preços

Etapa	Descrição
Exportar entidades de preços	Exporte entidades de preços de uma instância para outra. As entidades são exportadas como JSON e baixadas para o diretório de download local.
Exibir status do trabalho de exportação	Verifique o estado do trabalho de exportação.
Importar entidades de preços	Importe entidades de preços exportadas como arquivos JSON para outra instância.
Exibir status do trabalho de importação	Verifique o estado do trabalho de importação.

Exportar entidades de preços

Exporte entidades de preços como um arquivo JSON e salve o arquivo no diretório de download local para que ele possa ser importado para outra instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Exportar** > **Exportar entidades**.
   A lista Entidades de exportação mostra os trabalhos de exportação anteriores.
3. Inicie um trabalho de exportação selecionando **Exportar hierarquia**.
   O formulário **Exportar entidades** é aberto na guia **Exportar-IU**.
4. Em **Tipo de entidade**, selecione a entidade de preço a ser exportada da sua instância de origem.
   As entidades de preço incluem: matriz de regra, lista de preços, linha da lista de preços, ajuste de atributo, livro de custos e linha do livro de custos.
5. Selecione os itens que você deseja exportar e **Exportar**.

   Nota:
   Entidades como matrizes de regra podem ter versões específicas. Certifique-se de selecionar uma versão específica da entidade a ser exportada e importar essa versão para a instância de destino.

6. Dê ao trabalho de exportação um nome de arquivo e uma descrição e selecione **Enviar**.
   O processo de exportação começa e uma mensagem exibe o ID de exportação do catálogo.
7. Localize e exiba o arquivo JSON exportado atualizando o **Exportar entidades** lista e selecionando o trabalho de exportação.

   O arquivo exportado aparece no painel **Anexos**.
8. Selecione o anexo para baixar o arquivo exportado.
   O arquivo é baixado como um arquivo JSON e salvo no diretório de download local.

O que Fazer Depois

Importar entidades de preços.

Tradução automática

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

Importar entidades de preços

Importe entidades de preços para uma instância de destino usando a função de importação da plataforma ServiceNow.

Antes de Iniciar

Antes de começar, verifique sua instância de destino e verifique se determinadas entidades obrigatórias foram importadas. Por exemplo, as ofertas de produtos e os catálogos de ofertas de produtos associados às entidades de preços devem ter sido importados anteriormente para a instância de destino. Da mesma forma, se você estiver importando linhas da lista de preços ou linhas do livro de custos, a lista de preços ou livro de custos dessas linhas deverá ter sido importada anteriormente para sua instância de destino.

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator

Procedimento

1. Vá para a instância de destino para a qual você deseja importar os dados de preços.
2. Inicie o processo de importação.
   - Para importar entidades de preços, navegue até **Todos** > **Preços** > **Exportar/importar** > **Importar**.
   - Para importar regras de contexto, navegue até **Todos** > **Gestão de regras de contexto** > **Importar**.

   O registro da fonte de dados de importação é aberto.
3. Anexe o arquivo JSON selecionando o ícone **Anexos** ( ) na barra de cabeçalho.
   O pop-up Importar fonte de dados é aberto.
4. Selecione **Escolher arquivo** e selecione o arquivo JSON que você deseja importar.
5. Quando o arquivo for carregado, feche o pop-up de anexos.
6. Em Links relacionados, selecione **Carregar todos os registros**.
   Os dados do arquivo importado são carregados e uma barra de andamento é aberta mostrando o trabalho importado. Os dados importados são carregados na tabela temporária do conjunto de importação sn_csm_pricing_import_data_source ou sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source se você estiver importando regras de contexto.
7. Na seção Próximas etapas, selecione **Executar transformação robusta**e, em seguida, selecione **Transformar**.
   A barra de andamento mostra o status da transformação. Quando a transformação é concluída, os dados importados são carregados nas tabelas de preços apropriadas.
8. Na seção Próximas etapas, selecione o link do conjunto de importação para exibir o conjunto de importação resultante.
   Os dados importados estão disponíveis nas tabelas apropriadas.
9. No registro Conjunto de importação, abra a guia **Log de importação** para verificar se há erros e verifique se a transformação foi concluída com sucesso.

O que Fazer Depois

Certas entidades de preços importadas, como listas de preços ou livros de custos, estão no estado de rascunho na instância de destino. Para ativar a lista de preços importada ou o livro de custos na instância, publique-os.

Tradução automática

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

Configurar o configurador de produtos

Controle as opções de produto exibidas na interface configurador de produtos usando a estrutura da API Open State Management.

Visão geral da configuração

Como administrador, você pode gerenciar os estados de configuração e os nós do configurador exibidos no configurador de produtos usando a estrutura da API Open State Management e os pontos de extensão de gestão de estados abertos.

Gestão de estados abertos

O modelo de estado aberto é uma estrutura programática na API Configuration State Model, que permite programar variações nas opções de produto que aparecem em configurador de produtos em Gestão de vendas e pedidos. A estrutura de API fornece determinados estados e métodos de API auxiliar para controlar como os nós na interface do usuário configurador de produtos são exibidos.

Como desenvolvedores, você pode usar pontos de extensão para gestão de estados abertos para definir os estados somente exibição ou editáveis em qualquer nó do configurador, com base em eventos que ocorrem no carregamento ou quando as seleções de produto mudam. Opcionalmente, você também pode criar scripts de mensagens de informações junto com a mudança do estado do nó. Essas mensagens são exibidas contextualmente na interface do usuário do Configurador de produtos. Vários métodos de API auxiliar estão disponíveis para ler e definir estados em qualquer nó, eliminando a necessidade de scripts JSON extensivos.

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

Casos de uso para gestão de estados de configuração

A tabela a seguir mostra diferentes maneiras de controlar as opções de produto exibidas no configurador de produtos.

Exemplos de casos de uso do modelo de estado de configuração

Caso de uso do configurador de produtos	Exemplo
Ocultar determinadas opções para um cliente	Uma seleção de atributo de produto não é exibida para clientes na Califórnia devido às regulamentações de segurança do estado.
Definir determinadas opções padrão para um cliente	Para upgrades, somente o plano Definitivo é exibido para clientes existentes que têm um plano premium.
Permitir que somente determinadas opções sejam selecionadas com base em outras opções de atributo	Para determinados produtos, como laptops, exibe todos os tamanhos de 13", 15" e 17", mas exibe somente laptops de 15" e 17" se apenas o recurso de tela sensível ao toque for necessário.
Permitir que a quantidade seja definida para produtos	Alguns produtos podem ter valores de quantidade padrão diferentes. Permita que os agentes configurem a quantidade, desde que o valor esteja dentro dos limites de uma quantidade mínima e uma quantidade máxima permitidas para esse produto.
Permitir que somente determinadas seleções de característica sejam feitas	Certas seleções de produtos exigem que um valor de característica específico seja escolhido. Por exemplo,

Tradução automática

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

Exemplos de casos de uso do modelo de estado de configuração

Caso de uso do configurador de produtos	Exemplo
	após a seleção do Plano de Internet Definitivo, a velocidade de conectividade que pode ser escolhida é 5G.

Você pode gerenciar a exibição de opções no configurador de produtos usando a Estrutura de API do modelo de estado de configuração.

Estados do nó

Os nós no configurador de produtos exibem grupos de relacionamentos de produtos, produtos secundários e opções de características. Os nós podem ter os seguintes estados:

Visível - Sim (tornar o nó visível) ou Não (tornar o nó invisível)

Configurações que estão visíveis ou não para o agente no configurador de produtos. As opções podem não estar visíveis se forem incompatíveis com outras seleções feitas pelo agente. Por exemplo, para um tamanho de roda de carro específico, as opções de rodas incompatíveis não estão visíveis.

Editável - Sim (mostrar nó e torná-lo selecionável) ou Não (mostrar nó mas torná-lo não selecionável)

Configurações que podem ou não ser editadas pelo agente no configurador de produtos. Os agentes podem personalizar determinados aspectos do produto enquanto mantêm as restrições necessárias para o produto. Por exemplo, para um modelo de carro específico, somente cores externas compatíveis são editáveis.

Quantidade - Visível (Sim/Não), Editável (Sim/Não)

Configurações que definem a quantidade em um produto, impõem regras relacionadas à quantidade e mostram mensagens informativas e de erro relacionadas à quantidade no nó apropriado.

Marcado - Sim (mostrar seleções de nós) ou Não (tornar as seleções de nós invisíveis)

Configurações que mostram as opções de configuração para seleção com base no contexto.

Valor - Visível (Sim/Não), Editável (Sim/Não)

Configurações que definem um valor para uma característica, impõem regras relacionadas à característica e mostram mensagens informativas ou de erro relacionadas ao nó apropriado.

Nota:
Os agentes podem optar por definir mensagens no nível do nó para fornecer justificativa para uma mudança de estado.

Eventos

Gerencie estados de nó usando a Estrutura de API do modelo de estado de configuração. Ative esses estados usando os dois eventos a seguir na Estrutura de eventos do modelo de estado de configuração:

- Ao carregar - O estado (visibilidade, capacidade de edição) de cada nó é definido inicialmente como Sim (verdadeiro). O estado aberto é invocado no carregamento.
- Ao mudar - Esta função é chamada sempre que há uma mudança no valor de um nó na interface do usuário configurador de produtos. No entanto, este estado não é invocado quando ocorrem mudanças de quantidade no configurador de produtos. Esses estados podem ser definidos programaticamente de uma das seguintes maneiras: ao carregar, durante as seleções ou pouco antes de a instância ser sincronizada novamente com a transação

Tradução automática

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

Métodos da API de ajuda

Você pode usar os seguintes métodos de API auxiliar para ler e definir estados em qualquer nó.

Aplicar estados

Defina os estados visíveis e editáveis para grupos de relacionamentos do produto, características do produto e opções de característica do produto usando os métodos Getter e Setter para ler e mudar o estado do modelo de configuração.

Métodos getter

Obtenha caminhos de nó junto com os estados em qualquer nó de configuração:

- `getAllNodes()`: retorna JSON com o caminho do nó (referência ao código) e seu respectivo caminho relativo com todos os estados.
- `getNode(nodePath)`: retorna o objeto javascript do nó para o caminho do nó especificado, se existir.
- `getNodeDetails(nodePath`: retorna todos os estados do caminho do nó especificado, se ele existir.

Métodos de definidor

- Defina os estados visíveis e editáveis para grupos de relacionamentos do produto, características do produto e opções de característica do produto.
  - `setVisible`: verdadeiro/falso em todos os níveis
  - `setVisible(verdadeiro/falso)`
  - `setEditable`: verdadeiro/falso em todos os níveis
  - `setEditable(verdadeiro)`
  - Exemplo de implementação:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setVisible(true, “This is a sample message for setVisible”);
newHandler.setEditable(false, “This is a sample message for setEditable”);
```

- Defina a quantidade para ofertas e especificações. O nodePath determina o produto e o valor é a quantidade a ser definida.
  - `definirQuantidade(valor);`
  - Exemplo de implementação:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setQuantity(value, “This is a sample message for
 setQuantity”);
```

- Defina as opções de configuração para ver o que está sendo selecionado.
  - `setChecked (valor); Verdadeiro/Falso`
  - Exemplo de implementação:

```
var nodePath =
 “QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN”
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
var newHandler.setChecked(true, “This is a sample message
 for setChecked”)
```

Tradução automática

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

- Defina o valor de um nó de característica em que o tipo de entrada é uma única linha de texto.
  - `setValue(valor);`
  - Exemplo de implementação:

```
var nodePath =
“QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/V
IN”
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setValue(“9TKN332”, “This is a sample message for
setValue”);
```

Métodos de variável de contexto getter

Recupere variáveis de contexto dentro da interface do usuário configurador de produtos.

- `getHeaderContextVariables()`: retorna uma lista de todas as variáveis de contexto do cabeçalho.
- `getHeaderContextVariableValue(contextVariable)`: retorna um valor e o valor de exibição de uma variável de contexto específica no cabeçalho.
- `getLineContextVariables()`: retorna uma lista de todas as variáveis de contexto de linha.
- `getLineContextVariableValue(nodePath, contextVariable)`: retorna o valor de uma variável de contexto específica na linha.

Usar pontos de extensão para gestão de estados abertos

Controle as opções exibidas no configurador de produtos usando pontos de extensão em Abrir gestão de estados.

Você pode usar pontos de extensão para chamar scripts personalizados para gerenciar o configurador de produto.

Como administrador, acesse os pontos de extensão de gestão de estados abertos disponíveis, navegando até **Todos** > **Pontos de extensão com script** e na lista Pontos de extensão, selecione o ponto de extensão apropriado para exibi-lo.

Pontos de extensão de gestão de estados

Pontos de extensão	Descrição
ConfigInstanceAPIImpl	Busca a execução de estado aberto para instâncias de configuração durante comandos de mudança e ao carregar.
OpenStateValidation	Retorna a execução de estado aberto em instâncias de configuração durante a mudança e no carregamento.
DefinirRespostaDeEstadoAberto	Atualiza a instância de configuração de estado aberto para uma instância de configuração.
OpenStateModelExtension	Método usado para retornar à instância de configuração atualizada. Os clientes podem personalizar o método do processo.

Tradução automática

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

Atribuir funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações

As aplicações Gestão de vendas e pedidos usam funções para controlar o acesso a recursos e capacidades. As funções também determinam o acesso às informações para segurança de dados, identificam usuários e definem o trabalho que os usuários executam em sua organização.

Visão geral das funções

As funções definem as funções disponíveis para usuários das aplicações Gestão de vendas e pedidos, incluindo:

- Gestão de catálogo de produtos
- Pricing Management
- Gestão de leads
- Gestão de oportunidades
- Gestão de orçamentos
- Gestão de acordos de vendas
- Gestão de pedidos

Atribua funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuário Now Platform.

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

Gestão de leads funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a Gestão de leads.

Função	Descrição
Agente líder [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Identifica, estimula e converte leads em oportunidades. Cria, lê, atualiza e exclui leads. Tem acesso ao CSM Workspace. I
Agente de vendas [sn_sales_common.sales_manager]	Função que tem acesso a CSM e entidades de lead.
Especialista em Operações de vendas [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Aumenta a eficiência e a precisão nas operações de vendas. Acesso de leitura a entidades líderes. Configura processos de vendas em uma organização.
Visualizador de lead [sn_prd_pm.product_catalog_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.context_variable_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.rule_matrix_viewer]	Função granular que tem acesso para exibir entidades do catálogo de produtos, como ofertas de produtos.
Gravador líder	Acesso de leitura a todas as tabelas de lead, como cabeçalho e itens de linha.

Tradução automática

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

Gestão de oportunidades funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a Gestão de oportunidades. Para saber mais sobre essas funções, consulte Gestão de oportunidades.

Função	Descrição
Agente de vendas [sn_sales_common.sales_agent]	Identifica, estimula e converte oportunidades em vendas bem-sucedidas. Cria, lê e atualiza oportunidades.
Gerente de vendas [sn_sales_common.sales_manager]	Revisa oportunidades em aberto e as atribui a agentes de vendas. Cria, lê e atualiza oportunidades.
Especialista em Operações de vendas [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Aumenta a eficiência e a precisão nas operações de vendas. Configura processos de vendas em uma organização.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	Função granular que tem acesso ao ciclo de vendas e às fases.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	Função granular que tem acesso ao ciclo de vendas e às fases.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer	Acesso de leitura a todas as tabelas de oportunidade, como cabeçalho e itens de linha.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	Acesso de leitura a todas as tabelas de oportunidade, como cabeçalho e itens de linha.

Gestão de orçamentos funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a Gestão de orçamentos.

Função	Descrição
Agente de vendas [sn_sales_common.sales_agent]	Identifica, estimula e converte cotações em vendas bem-sucedidas.
Gerente de vendas [sn_sales_common.sales_manager]	Atribui cotações a agentes de vendas ou equipes de vendas.
Especialista em operações de vendas [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Aumenta a eficiência e a precisão nas operações de vendas. Configura processos de vendas em operações de vendas.

Gestão de acordos de vendas funções

Função	Descrição
Agente de vendas, gerente de vendas, visualizador de dados sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	Leia operações em acordos de vendas, linhas de acordo de vendas e dados relacionados, como características, listas de preços e outras tabelas.
Agente de vendas, gerente de vendas	Crie, leia e atualize operações em contratos de vendas e linhas de contrato de vendas.

Tradução automática

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

Função	Descrição
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	

Gestão de catálogo de produtos funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a Gestão de catálogo de produtos.

Função	Descrição
Gerente do Catálogo de produtos [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Crie, leia, atualize e exclua especificações de produto, serviço e recurso.
Administrador do Catálogo de produtos [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	Crie, leia, atualize e exclua especificações de produto, serviço, recurso, características e opções de característica. Também pode exportar e importar entidades de catálogo e configurar propriedades do sistema relacionadas ao catálogo.
Visualizador do Catálogo de produtos [sn_prd_pm.product-catalog_viewer]	Acesso de leitura a especificações de produto, serviço, recurso, características e opções de característica.

Pricing Management funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a Pricing Management.

Função	Descrição
Administrador da lista de preços [sn_csm_pricing_Pricelist_administrator]	Crie, atualize e leia entidades de preços. Também pode exportar e importar entidades de preços, configurar ou editar propriedades do sistema relacionadas a preços e exibir logs de transações.
Gerenciador de lista de preços [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	Crie, atualize e leia entidades de preços.
Gravador de lista de preços [sn_csm_pricing.Pricelist_writer]	Função granular que tem acesso de leitura, gravação e exclusão a entidades de preços. Para excluir uma entidade de preço, como uma lista de preços ou livro de custos, a entidade de preço deve estar no estado Rascunho.
Gravador da lista de preços do contrato de vendas [sales_agreement_pricelist_writer]	Função granular que tem acesso de leitura e criação a entidades de preços. O acesso de criação é concedido somente por meio de fluxos de trabalho de back-end. Acesso de gravação somente para Acordos de vendas listas de preços. Herdado na função de redator de contrato de vendas.
Visualizador da lista de preços [sn_csm_pricing.Pricelist_viewer]	Função granular que tem acesso de leitura a entidades de preços, como listas de preços, linhas de lista de preços, livros de custos e linhas do livro de custos.

Tradução automática

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

Gestão de pedidos funções

Gestão de pedidos usa as funções nas tabelas a seguir para controlar e gerenciar o acesso aos recursos da aplicação para Gestão de pedidos, Gestão de ordens de serviço e Gestão de falhas.

Funções de gestão de pedidos

Função	Descrição
Gerenciador de execução de pedidos [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	Exiba e edite o acesso a pedidos de produtos, tarefas de pedidos de produtos, pedidos de serviço e pedidos de recursos. Os gerentes de execução com esta função podem exibir, mas não editar, registros de falha de pedido. O gerente de execução de pedidos recebe pedidos, revisa itens de linha do pedido, verifica se os pedidos estão prontos para execução e os aprova.
Agente de execução de pedidos [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	Exiba o acesso a pedidos de produtos, tarefas de pedidos de produtos, pedidos de serviço e pedidos de recursos. Os agentes com esta função também podem exibir, mas não editar, registros de falha de pedido, mas podem editar alguns campos nas tarefas de pedido de produto. Depois que o gerente de execução de pedido aprova um pedido, o agente executa essas tarefas de execução. Esta função também inclui a função Visualizador de pedidos [order_view].
Aprovador de pedido [order_approver]	Exibir o acesso aos pedidos do cliente e aos dados do catálogo de produtos. Usuários com esta função podem aprovar pedidos de clientes, mas não podem criar, atualizar ou excluir um pedido como um gerente de execução de pedido ou um agente de execução de pedido fariam. Esta função também inclui a função Visualizador de pedidos [order_view].
Visualizador de pedidos [order_viewer]	Exiba o acesso a pedidos de clientes, pedidos de produtos, tarefas de pedido de produtos, pedidos de serviço e pedidos de recursos. Você também deve conceder a um visualizador de pedido a função sn_prd_pm.product_catalog_viewer para acessar os dados do catálogo de produtos.

Tradução automática

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

Funções de gestão de pedidos

Função	Descrição
	Nota: As funções de aprovador de pedidos e visualizador de pedidos estão incluídas na função de Parte interessada de negócios do Gestão de pedidos, que tem uma taxa associada a ela. Não atribua essas funções a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado. Para saber mais, consulte Ativar parte interessada do negócio.
Visualizador de execução [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer]	Função granular que tem acesso de leitura a tabelas de execução: tarefas de pedido, pedidos de domínio, pedidos de produtos, pedidos de recursos e pedidos de serviço.
Gravador de execução [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_writer]	Função granular que tem acesso de leitura e gravação a tabelas de execução: tarefas de pedido, pedidos de domínio, pedidos de produtos, pedidos de recursos e pedidos de serviço. Esta função inclui a função Visualizador de execução [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer].

Funções de Gestão de ordens de serviço

Função	Descrição
Gerenciador de pedidos de serviço [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Exiba e edite solicitações de ordem de serviço, ordens de serviço, ordens de recurso e tarefas de execução relacionadas. Um gerente com esta função também pode exibir, mas não editar, registros de falha de pedido. O Gerenciador de ordem de serviço pode revisar solicitações de ordem de serviço externas, revisar itens de linha da ordem de serviço, verificar se as ordens de serviço estão prontas para execução e aprová-las.
Agente de ordem de serviço [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Visualize o acesso a solicitações de ordem de serviço, ordens de serviço, ordens de recurso e tarefas de execução relacionadas. Os agentes de ordem de serviço podem editar alguns campos nas tarefas de ordem de serviço. Depois que o gerente de execução de ordem de serviço aprova uma ordem de serviço, o agente executa essas tarefas. Esta função também inclui a função Visualizador de pedidos [order_view].

Tradução automática

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

Funções de Gestão de falhas

Função	Descrição
Gerenciador de falhas [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	Crie, exiba, atribua e edite registros de falhas. Gerentes com esta função também podem exibir tarefas de pedido e pedidos de domínio.
Agente de falha [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	Exibir registros de falhas. Os agentes com esta função também podem atualizar o estado dos registros de falhas e criar anotações de trabalho neles.

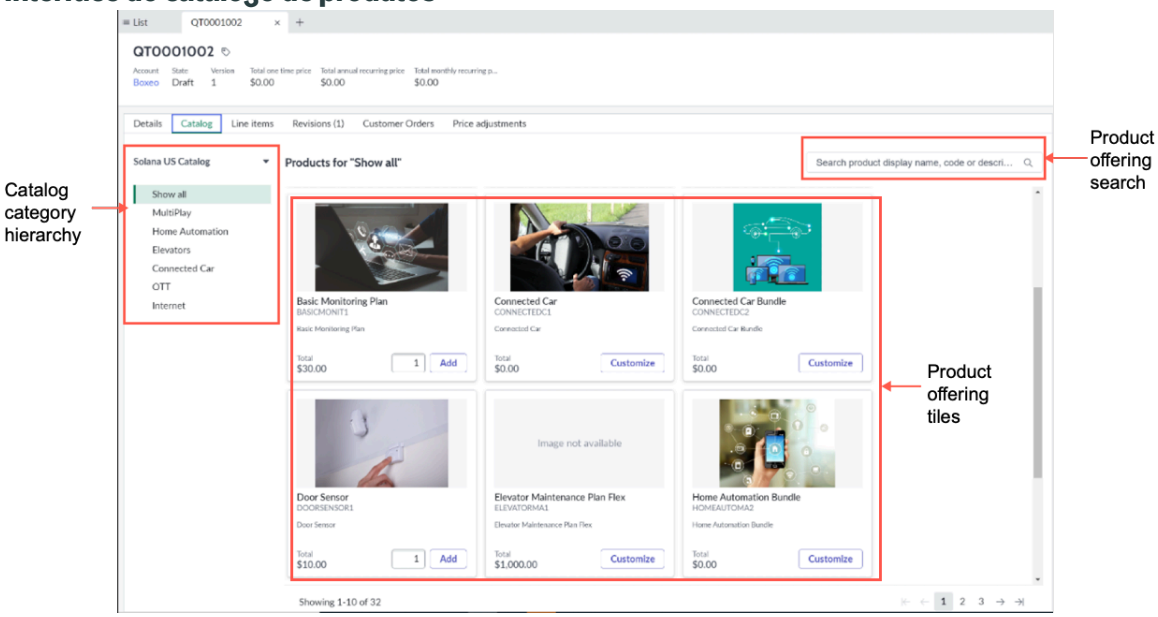
Usando Gestão de vendas e pedidos aplicações

Como agentes e gerentes, você usa o Espaço configurável do CSM para concluir várias tarefas ao usar as aplicações Gestão de vendas e pedidos. No espaço, você pode acessar catálogos de produtos para ver as ofertas de produtos disponíveis em sua organização. Você também usa o configurador de produtos para criar cotações e pedidos, gerenciar produtos vendidos e inventário de produtos e trabalhar em pedidos MACD.

Como usar catálogos de produtos

Quando você inicia uma oportunidade, cotação ou pedido, uma guia **Catálogo** (lista relacionada) é aberta, o que fornece uma exibição visual das ofertas de produtos disponíveis em um catálogo.

Interface do catálogo de produtos



A exibição do catálogo tem os seguintes recursos para selecionar produtos:

Tradução automática

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

- **Árvore de navegação de catálogo**: Catálogo e uma lista de suas categorias usadas para organizar ofertas de produtos. A seleção de uma categoria filtra a exibição e mostra somente os blocos de produto dessa categoria.
- **Barra de pesquisa**: opção para encontrar ofertas de produtos por nome, código ou descrição do produto. O recurso de pesquisa exibe os blocos de produto que correspondem ao nome, código ou cadeia de caracteres de pesquisa inserida.
- **Blocos de produtos**: cartões que descrevem cada produto, que tem uma imagem do produto, uma breve descrição e uma opção para adicionar ou personalizar a oferta do produto. A opção **Adicionar** é exibida quando o produto é uma oferta de produto simples (fixa). A opção **Personalizar** é exibida para ofertas de produtos configuráveis que podem ser personalizadas para um cliente. Selecionar **Personalizar** abre o configurador de produtos para configurar a oferta de produto.

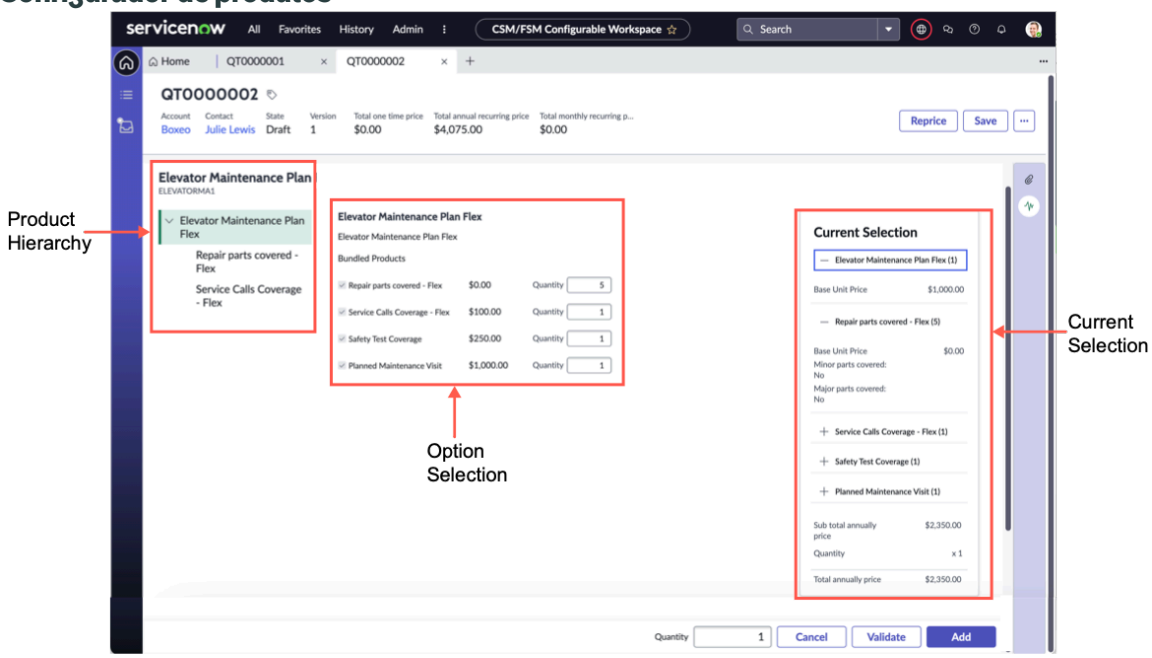
Como usar o configurador de produtos

O configurador de produtos é uma interface para personalizar ofertas de produtos configuráveis. Ele exibe as opções de produto disponíveis e calcula automaticamente o preço do produto conforme você seleciona as opções.

A interface consiste em três seções principais:

- **Hierarquia de produtos**: lista os relacionamentos de produtos primários e secundários para produtos configuráveis.
- **Seleção de opção**: exibe as opções de produto que podem ser selecionadas, por exemplo, características do produto, como cor ou modelo.
- **Seleção atual**: mostra os preços das opções selecionadas. O preço é calculado automaticamente e exibido dinamicamente conforme você seleciona opções de produto.

Configurador de produtos



Como usar o Gestão de leads

Use o Gestão de leads para criar seu lead.

Tradução automática

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

Interface do Gestão de leads

A interface Gestão de leads contém as seguintes guias:

Gestão de leads guias

Guia	Descrição
Guia detalhes	Adicione informações básicas do lead.
Guia Catálogo	Pesquise e adicione ofertas de produtos ao seu lead.
Guia Precisa	Lista os modelos de necessidade que fornecem recomendações de produto para um lead.
Guia Tarefas	Criar tarefas de lead.
Guia Compromissos	Crie compromissos para o lead.
Guia Itens de linha	Adicione diferentes itens de linha a um lead.
Guia E-mails	Crie e-mails para se comunicar com as partes interessadas necessárias.

Criar um lead

Crie um lead na aplicação Gestão de leads inserindo os detalhes, como nome do cliente, estágio de vendas, tipo de lead, pontuação e origem.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads** > **Todos** e selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Criar novo lead

Campo	Descrição
Nome	Nome do lead.
Sobrenome	Sobrenome do lead.
E-mail	Endereço de e-mail do lead.
Telefone Celular	Número do celular do lead.
Telefone Comercial	Número de telefone comercial do lead.
Título	Título do lead.
Empresa	Nome da empresa do lead.
Fase	Fase do lead.
Origem do Lead	Origem do lead.

4. Selecione **Criar lead**.

Tradução automática

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

Uma mensagem confirma que o lead foi criado. Para continuar trabalhando no lead, selecione o link na mensagem.

5. Selecione **Atualizar** para ver o novo lead na lista.

O que Fazer Depois

Comece a adicionar mais informações ao lead. Para saber mais, consulte Exibir os detalhes de um lead.

Atualizar um lead

Edite ou atualize um lead em Gestão de leads.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista**.
2. Navegar até **Leads** > **Todos** e selecione um lead existente que esteja na fase Novo, Contatado ou Em desenvolvimento.
   - Na página **Leads- Todos**, selecione **Editar** para fazer mudanças nas informações de lead e selecione **Atualizar**.
   - Abra o registro do lead, faça as mudanças e selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Para saber mais, consulte Como usar o Gestão de leads.

Atribuir um lead

Atribua um lead a um agente de vendas em Gestão de leads.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent ou Sales_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista**.
2. Navegar até **Leads** > **Todos** e selecione um lead existente com o qual você está trabalhando.
   - Na página **Leads- Todos**, selecione **Atribuir a**.
   - Abra o registro do lead, selecione o menu de três pontos (...) no canto superior direito do cabeçalho do lead e selecione **Atribuir a**.

   Para Criar um lead, selecione **Novo**.

   Nota:

   Imediatamente após a criação do lead, uma mensagem confirma que o lead foi criado. Para continuar trabalhando no lead, selecione o link na mensagem.

3. Na caixa de diálogo **Atribuir leads a**, selecione **Proprietário** e escolha um agente de vendas.
   Você pode marcar a caixa se quiser reatribuir todas as tarefas dos leads selecionados a este agente de vendas.
4. Selecione **Atribuir**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois
Para saber mais, consulte Como usar o Gestão de leads.

Exibir os detalhes de um lead

Use a guia Detalhes para adicionar mais informações sobre seu lead.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads** > **Todos** e selecione o lead com o qual você está trabalhando.
3. Preencha as informações adicionais na guia Detalhes.
   Para saber mais, consulte Criar um lead.
4. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois
Adicionar produtos a um lead.

Adicionar produtos a um lead

Use a guia Catálogo em Gestão de leads para adicionar produtos ao lead.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar a guia Catálogo para pesquisar e selecionar ofertas de produtos de catálogos e adicioná-las ao seu lead.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Na lista **Leads - Todos**, selecione o lead com o qual você está trabalhando.
3. Selecione **Catálogo**.
4. Use a tabela a seguir para saber mais sobre a funcionalidade da guia **Catálogo**.

Guia Catálogo

Elemento	Descrição
Hierarquia do catálogo de produtos	Esta opção seleciona o catálogo de produtos.
Adicionar botão	O botão **Adicionar** adiciona o produto à cotação. O botão **Adicionar** aparece para produtos simples que não têm opções selecionáveis.
Campo de pesquisa	Use o campo de pesquisa para pesquisar um produto na hierarquia do catálogo de produtos selecionada.

5. Selecione **Adicionar**.
   A oferta de produto é adicionada à cotação como um **item de linha**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Adicionar itens de linha a um lead.

Obter recomendações de produtos para seu lead usando a análise de necessidades

Escolha um modelo de necessidades no guia de seleção de produtos no catálogo de produtos para obter recomendações de produtos para leads de vendas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo de necessidades é um questionário que você preenche para obter recomendações de produtos com base na entrada ou nos requisitos recebidos de um cliente. O guia de seleção de produto lista os modelos de necessidades disponíveis para um catálogo específico.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Lead** > **Todos**.
   - Para trabalhar em um lead existente, selecione o lead.
   - Para Criar um lead, selecione **Novo**.

     Imediatamente após a criação do lead, uma mensagem confirma que o lead foi criado. Para continuar trabalhando no lead, selecione o link na mensagem.

   O catálogo de produtos é exibido na guia Catálogo da oportunidade.
3. Na guia Catálogo, selecione **Guia de seleção de produto** na hierarquia do catálogo.
   Os cartões de modelo de necessidades do guia são exibidos.
4. No cartão do modelo de necessidades que melhor corresponda ao que o cliente deseja, selecione **Capturar necessidades**.
   O questionário do modelo selecionado é aberto.
5. Responda à série de perguntas.
6. Depois de responder à última pergunta, revise ou selecione as recomendações:
   - Para revisar suas respostas, selecione o ícone **Editar** . Você pode mudar suas respostas, se necessário.
   - Para exibir recomendações de produtos, escolha **Selecionar recomendações**. A guia Catálogo exibe os produtos recomendados.
7. Escolha uma recomendação selecionando **Adicionar** no bloco do produto que melhor atende às necessidades do cliente.
   O produto selecionado é adicionado ao lead. A guia Necessidades exibe o modelo de necessidades que você selecionou. Você pode revisar o modelo de necessidades e, se necessário, mudar suas respostas, o que pode resultar em recomendações de produtos diferentes.

Adicionar itens de linha a um lead

Crie um novo item de linha de produto para o lead inserindo os detalhes, como oferta de produto e quantidade.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exiba e selecione **Leads - Todos**.
2. Na janela **Lista de leads**, selecione o lead com o qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Itens de linha**.
3. Selecione **Novo** para iniciar um novo item de linha de lead ou selecione um item de linha de lead existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Item de linha de oportunidade.

Formulário de item de linha de lead

Campo	Descrição
Número	Número gerado pelo sistema do item de linha principal.
Quantidade	Quantidade do item de linha de lead.
Oferta de produtos	Pacote de oferta de produto para o item de linha lead.
Unidade de Medida	Unidade de medida do item de linha principal.
Anotações de trabalho	Informações adicionais relacionadas ao item de linha de lead.

5. Selecione **Salvar**.
   O item de linha de lead é adicionado ao lead principal.

O que Fazer Depois
Adicione uma tarefa ao seu lead. Para saber mais, consulte Adicionar tarefas de lead.

Adicionar tarefas de lead

Crie tarefas de lead para chamadas de acompanhamento, e-mails ou reuniões com seu para progredir no lead.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exiba e selecione **Leads - Todos**.
2. Na janela **Lista de leads**, selecione o lead com o qual você deseja trabalhar.
   - Na página **Leads- Todos**, selecione **Criar tarefa**.
   - Abra o registro de lead, selecione a guia **Tarefas** e selecione **Novo** para iniciar uma nova tarefa de lead ou selecione uma tarefa de lead existente para fazer mudanças.

Para Criar um lead, selecione **Novo**.

Tradução automática

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

Nota:

Imediatamente após a criação do lead, uma mensagem confirma que o lead foi criado. Para continuar trabalhando no lead, selecione o link na mensagem.

3. Preencha os campos no formulário **Criar tarefa para lead**.

Criar tarefa para lead

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição sobre a tarefa de lead.
Estado	Estado da tarefa de lead.
Prazo	Data em que a tarefa de lead deve ser concluída.
Atribuído a	Nome do agente de vendas a quem esta tarefa de lead está atribuída.

4. Selecione **Criar tarefa**.
Esta tarefa é adicionada ao lead.

O que Fazer Depois

Você pode criar compromissos em suas tarefas de lead. Para saber mais, consulte Criar compromissos.

Criar compromissos para tarefas de lead

Crie compromissos com suas partes interessadas para conduzir discussões de negócios para seu lead.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar compromissos somente depois de criar uma tarefa de lead. Para criar uma tarefa de lead, consulte Adicionar tarefas de lead.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Lead** > **Todos**.
3. Selecione a tarefa de lead com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Compromissos**.
4. Selecione **Novo** para iniciar um novo compromisso ou selecione um compromisso existente para fazer mudanças.
5. Preencha os campos no formulário Criar novo compromisso.

Formulário Criar novo compromisso

Campos	Descrições
De	ID do e-mail do remetente.
Para	ID do e-mail do destinatário.

Tradução automática

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

Campos	Descrições
Estado da atividade	Estado do compromisso.
Hora de início	Hora de início do seu compromisso.
Hora de término	Hora de término do seu compromisso.
Lembrete	Intervalo de tempo para um lembrete.
Assunto	Informações do assunto do seu compromisso.
Local	Local do seu compromisso.
Mensagem	Informações adicionais para seu compromisso.

6. Selecione **Salvar** para salvar o compromisso e enviá-lo mais tarde ou selecione **Enviar atividade** para enviá-lo agora.

Compor e-mails

Crie um e-mail para comunicar as informações do produto ao cliente de acordo com os requisitos de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads** > **Todos** e selecione um lead com o qual você deseja trabalhar.
3. Selecione a guia E- **mails**.
4. Selecione **Compor e-mail** para iniciar um novo e-mail ou selecione um e-mail existente para exibir detalhes.
5. Preencha os detalhes no formulário de rascunho de e-mail.

Formulário de rascunho de e-mail de lead

Campos	Descrições
De	ID do e-mail do remetente.
Para	ID do e-mail do destinatário.
Assunto	Assunto do seu e-mail.
Mensagem de e-mail	Detalhes do corpo do seu e-mail.

Nota:
Você pode criar seus próprios modelos de e-mail e usar os modelos de e-mail pré-preenchidos ao criar um novo e-mail. Para descartar seu e-mail, selecione **Descartar rascunho**. Para anexar arquivos ao seu e-mail, selecione **Anexar arquivo**.

6. Selecione **Enviar e-mail** para enviar o e-mail ou fechar o formulário de e-mail para salvá-lo na guia E- **mails de rascunho**.

Tradução automática

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

Gerenciar leads usando a exibição Kanban

Personalize e gerencie as informações de leads mais relevantes para você e suas partes interessadas usando a exibição Kanban.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads** > **Todos**.
3. Selecione o botão **Exibir Kanban**.

   Por padrão, os leads são agrupados por diferentes fases e exibidos na página.

   - Para mudar uma fase de lead, arraste o cartão de lead de um estado e solte-o em outro.
   - Para exibir os leads por diferentes categorias, como setor, origem e motivo, selecione **Agrupar por:** menu suspenso na página.
   - Você pode realizar várias ações para seus leads, como criar uma tarefa de lead, atribuir um lead e compor um e-mail selecionando os três pontos verticais ( ) em um cartão de lead ou no cabeçalho de fase de leads verticais.
   - Para criar um novo lead diretamente nesta página, selecione o botão **Novo**. Para saber mais, consulte Criar um lead.

Converter um lead em uma oportunidade

Converta um lead em uma oportunidade em Gestão de leads.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads** > **Todos** e selecione o lead com o qual você está trabalhando.
   - Para um cliente comercial, selecione **Converter lead** > **para uma conta** e preencha os campos no formulário.

Converter formulário de lead

Campo	Descrição
Conta	Nome da sua conta de cliente. ▪ Criar nova: selecione se quiser criar uma conta. ▪ Escolher existente: selecione se o cliente for sua conta existente.
Contato	Nome e e-mail do contato do cliente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	▪ Criar novo: selecione se quiser criar um contato. ▪ Escolher existente: selecione se o contato já existir.
Oportunidade	Detalhes para criar uma oportunidade. Para saber mais, consulte Criar uma oportunidade. ▪ Criar novo: selecione se quiser criar uma oportunidade. ▪ Escolher existente: selecione se você já tiver uma oportunidade existente. **Nota:** Marque a caixa de seleção se não quiser criar uma oportunidade para o lead.

- Para uma conta de consumidor, selecione **Converter lead** > **para um consumidor** e preencha os campos no formulário.

Converter formulário de lead

Campo	Descrição
Consumidor	Nome e e-mail do seu consumidor. ▪ Criar novo: selecione se quiser criar um contato. ▪ Escolher existente: selecione se o contato já existir.
Oportunidade	Detalhes para criar uma oportunidade. Para saber mais, consulte Criar uma oportunidade. ▪ Criar novo: selecione se quiser criar uma oportunidade. ▪ Escolher existente: selecione se você já tiver uma oportunidade existente. **Nota:** Marque a caixa de seleção se não quiser criar uma oportunidade para o lead.

3. Selecione **Converter lead**.
   Uma caixa de diálogo aparece para a conversão bem-sucedida do lead em uma oportunidade. Você pode selecionar o novo registro de oportunidade que foi criado.

Desqualificar um lead

Desqualifique um lead em Gestão de leads.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent ou Sales_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads** > **Todos** e selecione um lead existente com o qual você está trabalhando.
3. Abra o registro do lead, selecione o menu de três pontos ( ) no canto superior direito do cabeçalho do lead e selecione **Desqualificar lead**.

   Nota:
   Você só pode desqualificar um lead que esteja na fase Novo, Contatado ou Em desenvolvimento.

4. Na caixa de diálogo **Desqualificar lead**, selecione um **Motivo**.
5. Selecione **Desqualificar**.

O que Fazer Depois
Para saber mais, consulte Como usar o Gestão de leads.

Exportar leads

Você pode exportar uma cotação como um arquivo JSON em Gestão de leads e fornecê-la a um cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso de exportação de lead em Gestão de leads exporta uma lista de todos os leads. Use as etapas a seguir para exportar leads.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads** > **Todos**.
3. Selecione o **Tipo de arquivo**:
   - Excel
   - CVS
   - JSON
   - PDF
4. Selecione o **tipo de entrega**:
   - E-mail - insira um endereço de e-mail válido.
   - Download — Baixa a exportação para uma unidade local.

   A lista de leads é exportada de acordo com o conjunto de parâmetros.

Como usar o Gestão de oportunidades

Use o Gestão de oportunidades para criar sua oportunidade.

A janela Gestão de oportunidades tem guias que ajudam a criar e gerenciar suas oportunidades.

Tradução automática

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

Guias da Gestão de oportunidades

Guias da Gestão de oportunidades	Descrição e link
Guia de detalhes	Os detalhes da oportunidade, como conta, ciclo de vendas e informações de fase.
Guia Catálogo	O catálogo de produtos para adicionar itens de linha à oportunidade.
Guia Precisa	Adicione informações mais precisas sobre os requisitos de negócios do cliente à oportunidade.
Guia Itens de linha	Adicione itens de linha de oportunidade a uma cotação.
Guia Concorrentes	Adicione informações de concorrentes à sua oportunidade.
Guia Tarefas	Criar tarefas de oportunidade.
Guia E-mails	Crie e-mails para enviar às partes interessadas necessárias.
Guia Cotações	Crie cotações diretamente na guia Oportunidade.

Criar uma oportunidade

Crie uma nova oportunidade de produto na aplicação Gestão de oportunidades inserindo os detalhes, como conta, fase de vendas, tipo de ciclo de vendas e tamanho do negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Na lista **Oportunidade - Todos**, selecione **Novo**.
   A caixa de diálogo **Criar nova oportunidade** é aberta.
3. Use a tabela a seguir para preencher as informações.
4. Selecione **Salvar** para salvar a oportunidade e **Fechar** para retornar à janela principal de Oportunidades.
5. Selecione Atualizar para ver a nova oportunidade na lista.

O que Fazer Depois

Comece a adicionar mais informações à sua oportunidade. Para saber mais, consulte Exibição dos detalhes de uma oportunidade.

Exibição dos detalhes de uma oportunidade

Use a guia de detalhes para adicionar mais informações sobre sua oportunidade, incluindo a origem e o concorrente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Tradução automática

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

Procedimento

1. Selecione a oportunidade na qual você está trabalhando na janela **Lista de oportunidades**.
2. Preencha todas as informações na guia Detalhes.

Guia Detalhes da oportunidade

Campos	Descrições
Setor	Nome do setor. Por exemplo, Telecommunications ou Manufacturing ou Healthcare ou Banking.
Grupo de atribuição	Nome do cliente ao qual a oportunidade criada se aplica.
Atribuído a	Nome do agente a quem a oportunidade foi atribuída.
Perdido para	Nome do cliente da concorrência para quem este negócio está perdido.
Origem	Nome da origem da qual as informações desta oportunidade são coletadas.
Classificação	Classificação da oportunidade com base na demanda do produto no mercado.
Tipo de orçamento	Mencione o tipo de orçamento.
Data de encerramento estimada	Data estimada de encerramento da oportunidade.
Data de encerramento real	Data real de encerramento da oportunidade.
ARR	Receita anual da oportunidade do produto.
Aberto por	Nome da pessoa que abriu a oportunidade.
Criado em	Data da criação da oportunidade.
Lista de preços	Lista de preços padrão com base na oportunidade criada.
Preço único total	Preço único total da oferta de produto incluída na oportunidade.
Total de preço recorrente mensal	Total de preço recorrente mensal da oferta de produto incluída na oportunidade.
Total de preço recorrente anual	Total de preço recorrente anual da oferta de produto incluída na oportunidade.
Nota	Qualquer informação adicional sobre a oportunidade.

3. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Use a guia Catálogo de produtos para adicionar produtos à sua oportunidade.

Obter recomendações de produtos usando a análise de necessidades

Escolha um modelo de necessidades no guia de seleção de produtos no catálogo de produtos para obter recomendações de produtos para oportunidades de vendas.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo de necessidades é um questionário que você preenche para obter recomendações de produtos com base na entrada ou nos requisitos recebidos de um cliente. O guia de seleção de produto lista os modelos de necessidades disponíveis para um catálogo específico.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de lista.
2. Navegar até **Oportunidade** > **Todos**.
   - Para trabalhar em uma oportunidade existente, selecione a oportunidade.
   - Para criar uma oportunidade, selecione **Novo**.

     Imediatamente após a criação da oportunidade, uma mensagem confirma que a oportunidade foi criada. Para continuar trabalhando na oportunidade, selecione o link na mensagem.

   O catálogo de produtos é exibido na guia Catálogo da oportunidade.
3. Na guia Catálogo, selecione **Guia de seleção de produto** na hierarquia do catálogo.
   Os cartões de modelo de necessidades do guia são exibidos.
4. No cartão do modelo de necessidades que melhor corresponda ao que o cliente deseja, selecione **Capturar necessidades**.
   O questionário do modelo selecionado é aberto.
5. Responda à série de perguntas.
6. Depois de responder à última pergunta, revise ou selecione as recomendações:
   - Para revisar suas respostas, selecione o ícone **Editar** . Você pode mudar suas respostas, se necessário.
   - Para exibir recomendações de produtos, escolha **Selecionar recomendações**. A guia Catálogo exibe os produtos recomendados.
7. Escolha uma recomendação selecionando **Adicionar** no bloco do produto que melhor atende às necessidades do cliente.
   O produto selecionado é adicionado à oportunidade. A guia Necessidades exibe o modelo de necessidades que você selecionou. Você pode revisar o modelo de necessidades e, se necessário, mudar suas respostas, o que pode resultar em recomendações de produtos diferentes.

Adicionar itens de linha a uma oportunidade

Crie um novo item de linha de produto para sua oportunidade inserindo os detalhes, como oferta de produto, quantidade e preço estimado.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exiba e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Na janela **Lista de oportunidades**, selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Itens de linha**.

Tradução automática

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

3. Selecione **Novo** para iniciar um novo item de linha de oportunidade ou selecione um item de linha de oportunidade existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Item de linha de oportunidade.

Formulário de item de linha de oportunidade

Campos	Descrições
Número	O número gerado pelo sistema do item de linha de oportunidade.
Oportunidade	O ID gerado pelo sistema da sua oportunidade.
Oferta de produtos	A oferta de produto selecionada para o item de linha de oportunidade.
Unidade de Medida	A unidade de medida do item de linha de oportunidade.
Quantidade	A quantidade do item de linha de oportunidade.
Lista de preços	Lista de preços padrão com base na oportunidade criada.
Periodicidade	A periodicidade é baseada no método de preço selecionado. ○ Se o método de preço for selecionado "Uma vez", a periodicidade será definida como "Nenhuma". ○ Se o método de preço for selecionado "Recorrente", a periodicidade poderá ser definida como "Mensal" ou "Anualmente".
Preço unitário de tabela	Preço de lista unitário da oferta de produto incluída no item de linha de oportunidade.
Preço unitário estimado	O preço unitário estimado da oferta de produto incluída no item de linha de oportunidade.
Preço total estimado	O preço total estimado da oferta de produto incluída no item de linha da oportunidade.
Preço único total	Preço único total da oferta de produto incluída no item de linha de oportunidade.
Total de preço recorrente	Preço recorrente total da oferta de produto incluída no item de linha da oportunidade.
Anotações de trabalho	Quaisquer informações adicionais relacionadas ao item de linha de oportunidade.

5. Selecione **Salvar**.
   O item de linha de oportunidade é adicionado à oportunidade principal.

O que Fazer Depois

Adicione uma tarefa à sua oportunidade. Para saber mais, consulte Adicionar tarefas de oportunidade.

Tradução automática

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

Adicionar concorrentes a uma oportunidade

Capture detalhes do concorrente para sua oportunidade para que você possa ter conversas de vendas vencedoras com seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_manager

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exiba e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Na janela **Lista de oportunidades**, selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Concorrentes**.
3. Selecione **Novo** para iniciar um novo concorrente de oportunidade ou selecione um concorrente de oportunidade existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Concorrente da oportunidade.

Formulário Concorrente da oportunidade

Campos	Descrições
Empresa	O nome da empresa que é um concorrente.
Oportunidade	O número da oportunidade.
Pontos fortes	Pontos fortes do concorrente.
Pontos fracos	Pontos fracos do concorrente.

5. Selecione **Salvar**.
   As informações do concorrente são adicionadas à oportunidade principal.

Adicionar tarefas de oportunidade

Crie tarefas de oportunidade para capturar detalhes adicionais dos requisitos do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_manager

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exiba e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Tarefas**.
3. Selecione **Novo** para iniciar uma nova tarefa de oportunidade ou selecione uma tarefa de oportunidade existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Tarefa da oportunidade.

Formulário de tarefa da oportunidade

Campos	Descrições
Número	O número gerado pelo sistema da tarefa de oportunidade.
Oportunidade	O número da oportunidade.

Tradução automática

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

Campos	Descrições
Prazo	A data em que a tarefa de oportunidade deve ser concluída.
Descrição resumida	Mais informações sobre a tarefa de oportunidade.
Estado	Estado da tarefa de oportunidade.
Atribuído a	O nome do agente de vendas a quem o gerente de vendas atribuiu esta tarefa de oportunidade.
Anotações de trabalho	Anotações adicionais sobre a tarefa de oportunidade.

5. Selecione **Salvar**.
   A tarefa de oportunidade é adicionada à oportunidade principal.

O que Fazer Depois

Você pode criar compromissos em suas tarefas de oportunidade. Para saber mais, consulte Criar compromissos.

Criar compromissos

Crie compromissos com as partes interessadas necessárias para avançar a discussão de negócios para sua oportunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar compromissos somente após criar uma tarefa de oportunidade. Para criar uma tarefa de oportunidade, consulte Adicionar tarefas de oportunidade.

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exiba e selecione **Tarefas de oportunidade**.
2. Selecione a tarefa de oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Compromissos**.
3. Selecione **Novo** para iniciar um novo compromisso ou selecione um compromisso existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Criar novo compromisso.

Formulário Criar novo compromisso

Campos	Descrições
De	O ID de e-mail do remetente.
Para	O ID de e-mail do destinatário.
Estado da atividade	O estado do compromisso.
Hora de início	A hora de início do seu compromisso.
Hora de término	A hora de término do seu compromisso.
Lembrete	O intervalo de tempo para um lembrete.
Assunto	As informações do assunto do seu compromisso.
Local	O local do compromisso.

Tradução automática

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

Campos	Descrições
Mensagem	Qualquer mensagem adicional para seu compromisso.

5. Selecione **Salvar**.
   O compromisso é adicionado à tarefa de oportunidade.

Compor e-mails

Crie um e-mail para comunicar ao cliente as informações do produto que atendem aos requisitos de negócios ou a demonstração do produto conforme exigido pelo cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exiba e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Na janela **Lista de oportunidades**, selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia E- **mails**.
3. Selecione o botão **Compor e-mail** no canto superior direito para iniciar um novo e-mail ou selecione um e-mail existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Rascunho de e-mail.

Formulário de rascunho de e-mail de oportunidade

Campos	Descrições
De	ID do e-mail do remetente.
Para	ID do e-mail do destinatário.
Assunto	Assunto do seu e-mail.
Mensagem de e-mail	Detalhes do corpo do seu e-mail.

Nota:
Você pode criar seus próprios modelos de e-mail e usar os modelos de e-mail pré-preenchidos ao criar um novo e-mail. Para anexar arquivos ao seu e-mail, selecione **Anexar arquivo**.

5. Selecione **Enviar e-mail** para enviar o e-mail ou fechar o formulário de e-mail para salvá-lo na guia E-**mails de rascunho**.

Exibir uma oportunidade existente

Exiba uma oportunidade existente para fazer mudanças, como atualizar seu status ou detalhes adicionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exiba e selecione **Oportunidade - Todos**.
   - Todos- mostra todas as oportunidades na instância.
   - Tarefas de oportunidade- mostra suas tarefas de oportunidade.
2. Selecione a oportunidade na qual você está trabalhando.
3. Faça atualizações na oportunidade conforme necessário.
4. Selecione **Salvar**.

Acompanhar oportunidades usando a exibição Kanban

Personalize e gerencie as informações de oportunidades mais relevantes para você e suas partes interessadas usando a exibição Kanban.

Antes de Iniciar

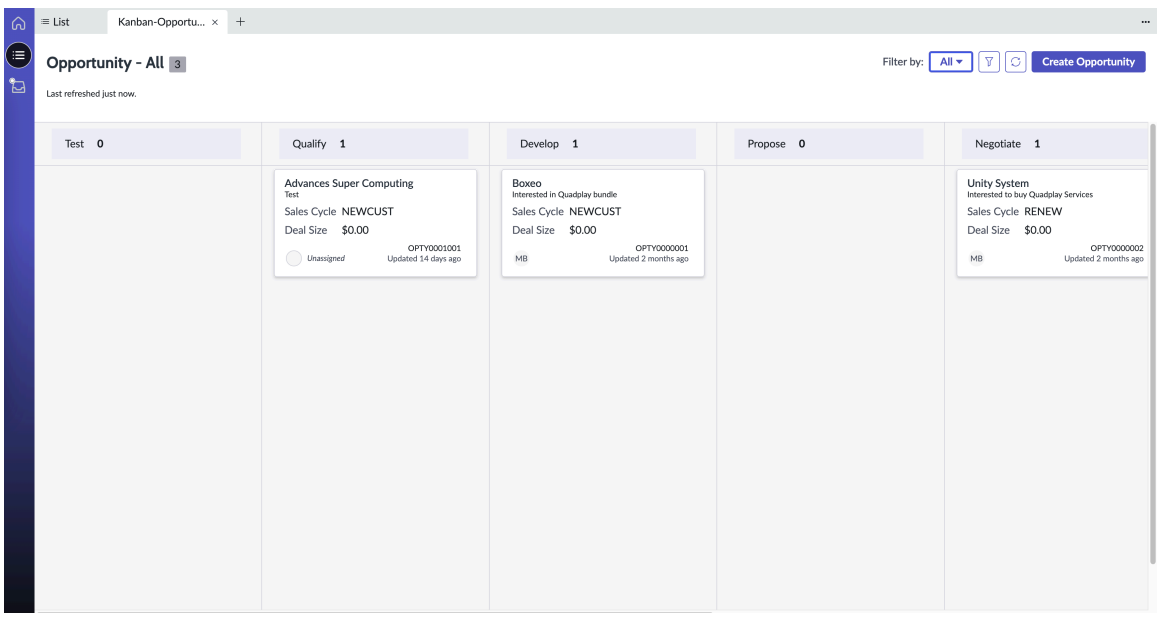
Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma exibição Kanban é uma representação visual de seus dados que permite aos usuários arrastar e soltar os registros de dados de acordo com o fluxo de negócios. O recurso de exibição Kanban em Gestão de oportunidades oferece os seguintes benefícios:

- Exibir as oportunidades de todas as fases e filtrá-las com base nos tipos de ciclo de vendas.
- Atualizar facilmente o estado de uma oportunidade navegando entre diferentes fases.

A exibição Kanban como parte de Gestão de oportunidades em Gestão de vendas e pedidos.



Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exiba e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Selecione o botão **Exibir Kanban**.

Tradução automática

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

- Para mudar o estado de uma oportunidade, arraste o cartão de oportunidade de um estado e solte-o em outro.
- Para exibir as oportunidades de diferentes tipos de vendas, use a opção Filtrar por na página.
- Para criar uma nova oportunidade diretamente nesta página, selecione o botão **Criar oportunidade**. Para saber mais, consulte Criar uma oportunidade.

Exportar oportunidades

Você pode exportar uma oportunidade como um arquivo JSON em Gestão de oportunidades e fornecê-la a um cliente. O recurso de oportunidade de exportação em Gestão de oportunidades exporta uma lista de todas as oportunidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegue até a Exibição de **lista** e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Selecione o botão **Exportar**.
3. Selecione o **Tipo de arquivo**:
   - Excel
   - CVS
   - JSON
   - PDF
4. Selecione o **tipo de entrega**:
   - E-mail - Insira um endereço de e-mail válido.
   - Download — Baixa a exportação para uma unidade local.

A lista de oportunidades é exportada de acordo com o conjunto de parâmetros.

Criar uma cotação a partir de uma oportunidade

Crie uma cotação diretamente de uma oportunidade usando a guia Cotações.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter capturado e fornecido todas as informações da sua oportunidade, como detalhes da oportunidade, itens de linha, informações de concorrentes etc.

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegue até a Exibição de **lista** e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Cotações**.
3. Selecione **Criar cotação** para criar uma nova cotação a partir da oportunidade selecionada.

Criar uma cotação a partir de um item de linha de oportunidade

Crie uma cotação a partir dos itens de linha selecionados em um registro de oportunidade.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegue até a Exibição de **lista** e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Na janela **Lista de oportunidades**, selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Itens de linha**.
3. Selecione um ou mais itens de linha e escolha **Criar nova cotação** para criar uma cotação a partir dos itens de linha selecionados.
   Uma caixa de diálogo é exibida indicando a criação de uma nova cotação. Selecione o novo registro de cotação para exibi-lo. Ou você também pode navegar até a guia Cotações para exibir o novo registro de cotação.

O que Fazer Depois
Para saber mais sobre como usar o espaço Gestão de orçamentos, consulte Como usar o Gestão de orçamentos.

Colabore com as partes interessadas usando a barra lateral

Inicie uma discussão com partes interessadas internas e externas, como agentes de vendas, consultores de soluções e especialistas no assunto usando a integração da barra lateral com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent ou Sales_manager

Antes de usar a integração da barra lateral, você deve concluir a configuração da integração da barra lateral com sua oportunidade. Para saber mais, consulte Configuring Sidebar .

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exiba e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Na janela **Lista de oportunidades**, selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **Discutir** no cabeçalho da oportunidade.
4. No formulário, preencha os campos.
5. Selecione **Iniciar discussão**.
   Um bate-papo Microsoft Teams foi criado para sua colaboração.

O que Fazer Depois
Torne sua colaboração mais eficaz compartilhando emojis, mensagens e anexos.

Como usar o Gestão de orçamentos

Use a aplicação Gestão de orçamentos para criar sua cotação. A interface Gestão de orçamentos fornece as seguintes guias para ajudá-lo a criar e gerenciar cotações de produtos.

Tradução automática

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

Guias de Gestão de cotações

Guia Gestão de cotações	Descrição
Guia de detalhes	Adicione detalhes a uma cotação , como] endereço do cliente e informações de contato.
Guia Itens de linha	Adicione itens de linha de cotação a uma cotação.
Guia Catálogo	Uconsulte catálogos de produtos para adicionar produtos à sua cotação.
Guia Revisões	Crie várias versões de uma cotação.
Guia Pedidos do cliente	Converta uma cotação em uma ordem de vendas de produto.
Guia Ajuste de preços	Adicione ajustes de preços manuais a produtos em uma cotação.

Criar um contrato de vendas em uma cotação

Se sua organização estiver usando acordos de vendas, você poderá criar um acordo de vendas dentro da cotação selecionando a opção **Gerar acordo de vendas**. Esta opção redefine o fluxo de trabalho de cotação para gerar um contrato de vendas quando as linhas do pedido de cotação são criadas e a cotação está em um estado concluído. Para saber mais sobre acordos de vendas, consulte Como usar o Gestão de acordos de vendas. Para obter detalhes sobre como usar uma cotação para gerar um acordo de vendas, see Criar um contrato de vendas a partir de uma cotação.

Construindo cotações

A tabela a seguir mostra as tarefas básicas para criar, criar e gerenciar uma cotação.

Como criar e gerenciar cotações

Tarefas de cotação	Descrição
Crie sua cotação.	Para obter mais informações, consulte Criar uma cotação e Adicionar detalhes a uma cotação.
Crie sua cotação adicionando produtos dos catálogos de produtos.	Para obter mais informações, consulte Adicionar produtos a uma cotação.
Selecione opções para produtos usando o configurador de produtos.	Para obter mais informações, consulte Exibir e atualizar produtos em uma cotação.
Adicione ajustes de preços às cotações.	Para obter mais informações, consulte Exibir ajustes de preços manuais.
Crie revisões de cotação.	Para obter mais informações, consulte Criar versões de cotação.
Converta suas cotações em pedidos de clientes.	Para obter mais informações, consulte Converter cotações em pedidos.

Criar uma cotação

Crie uma cotação em Gestão de orçamentos para iniciar o processo de criação de cotação.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você inicia uma cotação, um pop-up solicita informações de cotação. Você pode optar por criar uma cotação para uma conta de cliente ou consumidor. O pop-up muda dependendo da sua escolha.

- Conta – a cotação é criada para uma conta de cliente existente.
- Consumidor – a cotação é criada para um consumidor existente.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Cotação** > **Todas as aspas** e selecione **Novo**.
3. Na caixa de diálogo Criar nova cotação, preencha os campos.
   - Para criar uma cotação para uma conta, selecione **Conta**.
   - Para criar uma cotação para um consumidor, selecione o Nome do **consumidor**.
4. Selecione **Salvar e fechar**.
   A cotação é salva e você retorna à lista de **cotações**.
5. Selecione Atualizar para ver a nova cotação na lista.
6. Selecione **Adicionar itens de linha** para salvar a cotação e começar a adicionar itens de linha de cotação.

O que Fazer Depois

Adicionar detalhes a uma cotação.

Adicionar detalhes a uma cotação

Use a guia Detalhes para adicionar informações básicas a uma cotação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

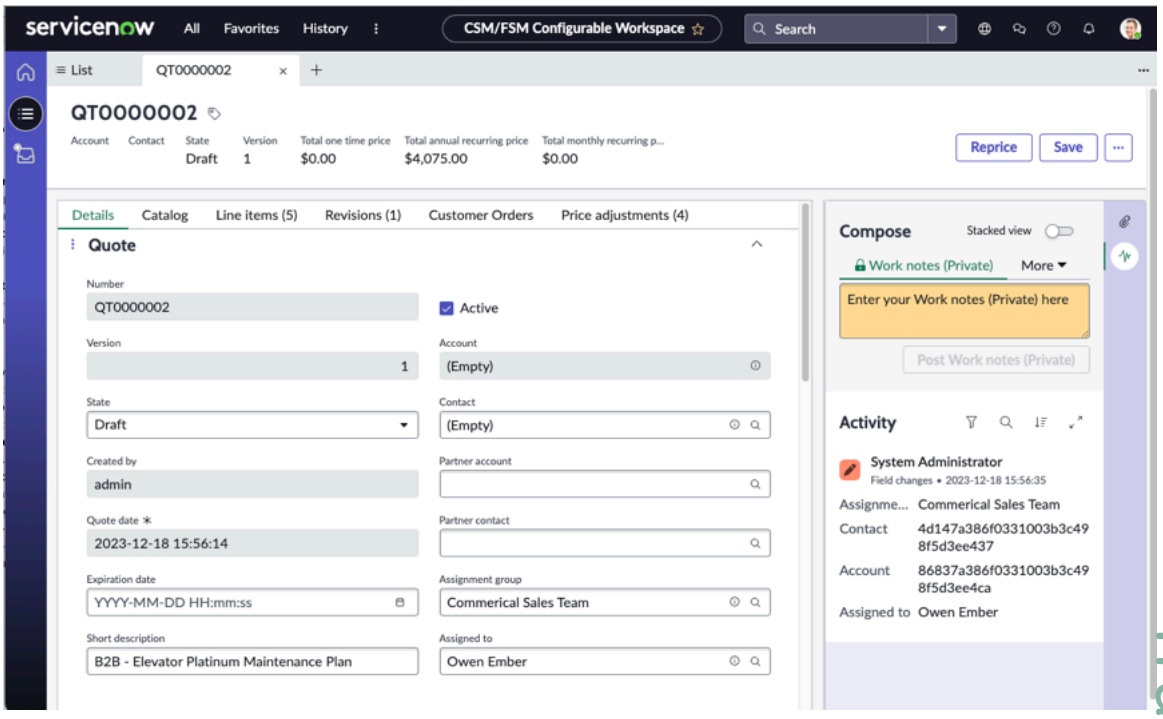
Use a guia Detalhes para adicionar mais informações sobre sua cotação, como endereços e contatos. Você também pode indicar se a cotação está ativa e definir o estado da cotação.

Procedimento

1. Na exibição de lista de cotações do espaço configurável do CSM, selecione a cotação.
2. Na guia Detalhes, preencha as informações básicas.

Tradução automática

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



Guia Detalhes da cotação

Campo	Descrição
Ativo	Opção que indica que a cotação atual é a cotação ativa. Quando houver várias versões de uma cotação, a seleção desta opção indica que esta é a cotação ativa.
Estado	A caixa suspensa **Estado** contém opções para rastrear o status da cotação. ○ Rascunho - o estado padrão de uma cotação que indica que a cotação ainda está em desenvolvimento. ○ Em revisão - use este estado para indicar que a cotação está em um estado de revisão. ○ Aceitação pendente do cliente - Defina com este estado quando a cotação for criada e estiver em revisão com um cliente. ○ Aceito - use este estado para indicar que a cotação foi aceita pelo cliente. ○ Revisado - Revisado indica que foram feitas mudanças na cotação que outras pessoas que estão trabalhando na cotação podem anotar. ○ Expirado - mostra que a cotação passou da data de vencimento. Redefina a data de vencimento para tornar a cotação ativa novamente. ○ Cancelado - Use este estado para mostrar que a cotação foi cancelada. ○ Encerrado - mostra que a cotação está encerrada. ○ Concluído - mostra que a cotação foi concluída. Quando uma cotação é definida como **Concluída**, a cotação pode ser usada para criar um pedido. Para obter mais informações, consulte Converter cotações em pedidos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Campos de preços	Os campos são: ○ Moeda - A moeda do preço corresponde à moeda declarada nas informações da conta. ○ Lista de preços - O campo Lista de preços padrão é a lista de preços padrão para os catálogos de produtos referenciados na cotação. ○ Livro de custos - O Livro de custos padrão é o livro de custos padrão para os catálogos de produtos referenciados na cotação.

3. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois
Adicionar produtos a uma cotação vb.

Adicionar produtos a uma cotação

Use a guia Catálogo em Gestão de orçamentos para adicionar produtos à sua cotação.

Antes de Iniciar
Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar a guia Catálogo para pesquisar e selecionar ofertas de produtos de catálogos e adicioná-las à sua cotação. Você pode escolher ofertas de produtos simples e complexas. Ofertas de produtos complexos são configuráveis com opções que você seleciona usando configurador de produtos.

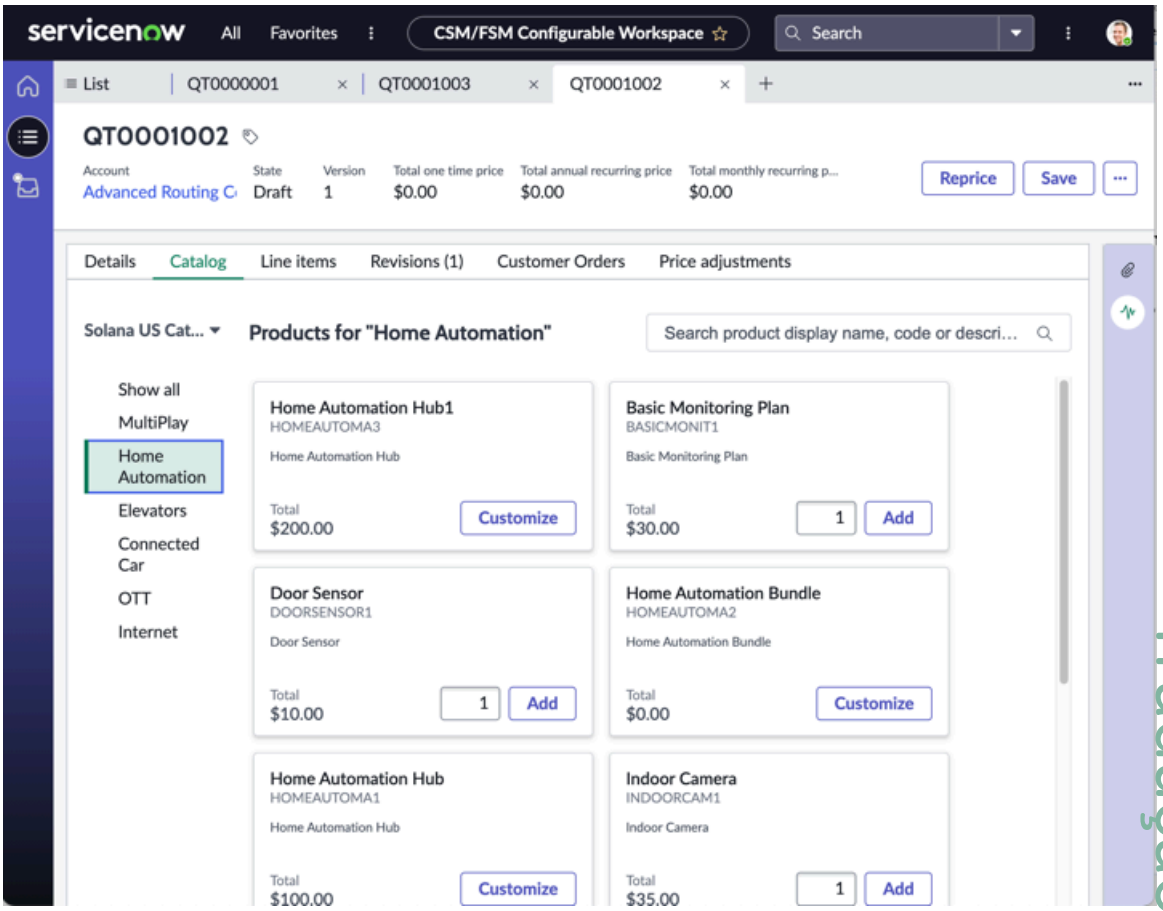
Nota:
Verifique seus direitos para ver se o configurador de produtos está disponível.

Procedimento

1. No espaço configurável, selecione a exibição de **lista**.
2. Navegar até **CotaçãoAll-Quotes** e selecione a cotação com a qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **Catálogo**.

Tradução automática

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



4. Use a tabela a seguir para saber mais sobre a funcionalidade da guia **Catálogo**.

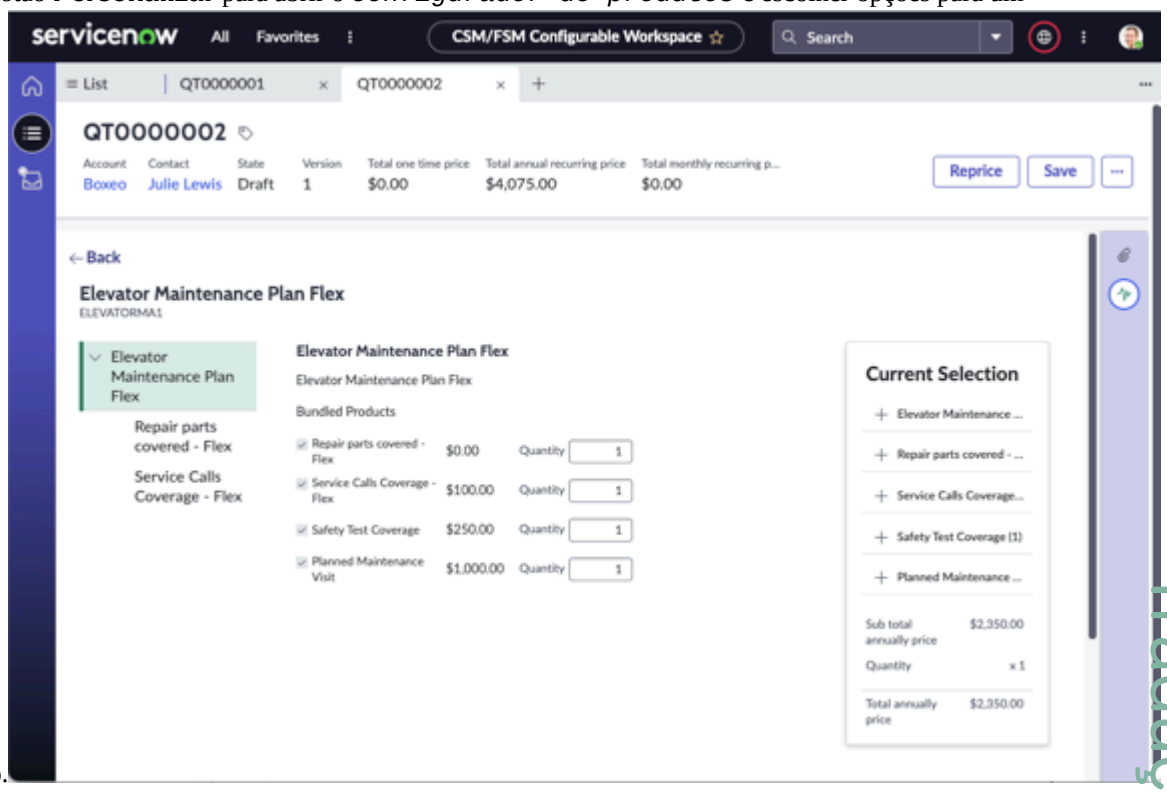
Guia Catálogo

Elemento	Descrição
Hierarquia do catálogo de produtos	Esta opção seleciona o catálogo de produtos.
Botão Personalizar	O botão **Personalizar** aparece em cartões para ofertas de produtos configuráveis. Selecionar o botão **Personalizar** abre o configurador de produtos.
Adicionar botão	O botão **Adicionar** adiciona o produto à cotação. O botão **Adicionar** aparece para produtos simples que não têm opções selecionáveis.
Campo de pesquisa	Use o campo de pesquisa para pesquisar um produto na hierarquia do catálogo de produtos selecionada.

Tradução automática

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

5. Use o botão **Personalizar** para abrir o *configurador de produtos* e escolher opções para um produto.



Configurador de produtos

configurador de produtos	Descrição
Campos de opção	Opção que permite que os agentes de pedido selecionem opções de produto.
Redefinir o preço	Opção que recalcula todos os preços e remove ajustes de preços manuais.
Salvar	Opção que salva suas seleções e atualiza a janela de preços.
Janela de preços	Janela de preços que mostra as opções selecionadas, o preço das opções e o preço total. Selecione o sinal de mais para ver mais informações sobre cada opção selecionada.
Validar	Opção que valida as seleções feitas no configurador de produtos.
Adicionar	Adiciona a oferta de produto à cotação.

6. Selecione **Adicionar**.
   A oferta de produto é adicionada à cotação como um **item de linha**.

O que Fazer Depois

Exibir e atualizar produtos em uma cotação.

Exibir e atualizar produtos em uma cotação

Use a guia Cotação Itens de linha para revisar e atualizar produtos em sua cotação e para adicionar itens de linha adicionais.

Antes de Iniciar

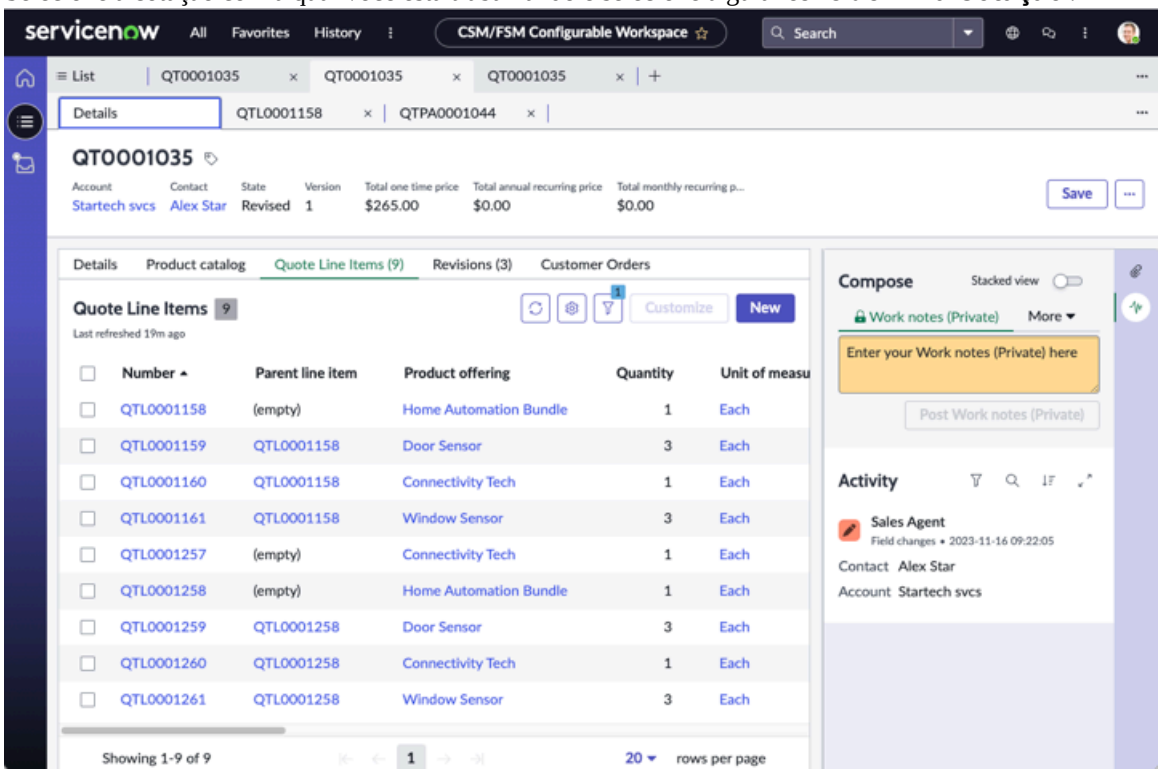
Função necessária: Sales_agent

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exibir e selecionar **Todas as cotações**.
2. Selecione a cotação com a qual você está trabalhando e selecione a guia **Itens de linha Cotação** .



3. Selecione **Novo** para iniciar um novo item de linha de cotação ou selecione um item de linha de cotação existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos nos Itens de linha de cotação.
5. Selecione a guia Características da linha de cotação para adicionar ou modificar as características da cotação.
6. Selecione a guia **Ajuste de preços** para adicionar ou modificar um ajuste de preço manual ao item de linha da cotação.
7. Selecione **Salvar**.
   O item de linha de cotação é atualizado para a cotação principal.

O que Fazer Depois

Adicione um ajuste de preço a um item de linha de cotação. Para obter mais informações, consulte Exibir ajustes de preços manuais.

Adicionar ajuste de preço a um item de linha de cotação

Adicione ajustes de preços aos itens de linha de cotação depois que o item de linha for criado. Os ajustes de preços podem ajudar a oferecer suporte aos clientes enquanto eles trabalham no processo de criação de cotação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os ajustes de preços para itens de linha de cotação são uma maneira de incentivar os clientes conforme eles avançam no processo de cotação. Os agentes de vendas têm as seguintes opções de ajuste de preço.

Tradução automática

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

Tipos de ajuste de preços

Tipo de ajuste	Descrição
% de remarcação	Porcentagem de uma remarcação no preço.
Valor de remarcação	Um valor em dólares de uma remarcação no preço.
% de correção	Porcentagem da marcação no preço.
Valor de correção	Um valor em dólares para uma marcação no preço.
Substituição de preço	Substitui o preço do produto por um novo preço.

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exibir e selecionar **Todas as cotações**.
2. Selecione o item de linha de cotação para um ajuste de preço.
3. Na caixa de diálogo de ajuste, use o menu Tipo de ajuste para selecionar um tipo de ajuste.
4. Insira um valor de ajuste em Valor de ajuste.
5. Adicione uma descrição do ajuste de preço.
6. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Atualizar características do produto. Para obter mais informações, consulte Atualizar características do produto.

Atualizar características do produto

Use a guia Características da cotação para fazer atualizações nas características do produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que uma linha de cotação é criada, pode ser necessário alterar as características do produto conforme a cotação é negociada com um cliente. As ofertas de produtos com opções personalizáveis podem ser atualizadas conforme a cotação avança.

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exibir e selecionar **Todas as cotações**.
2. Selecione o item de linha para a mudança de característica do produto.
3. Selecione a guia Características da linha de cotação.
4. Selecione a característica de cotação que você deseja atualizar.
5. Faça a mudança de característica e selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Crie várias revisões de cotação. Para obter mais informações, consulte Criar versões de cotação.

Tradução automática

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

Adicionar tarefas a uma cotação

Crie uma ou várias tarefas para uma cotação e atribua-as a diferentes agentes. Tarefas são as várias ações que os agentes executam para criar uma cotação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_manager

Procedimento

1. No espaço configurável do CSM, navegue até **Lista** exibir e selecionar **Todas as cotações**.
2. Selecione a cotação com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Tarefas**.
3. Selecione **Novo** para iniciar uma nova tarefa de cotação ou selecione uma tarefa de cotação existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Tarefa de cotação.

Formulário de tarefa de cotação

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa de cotação gerado pelo sistema.
Cotação	Número da cotação.
Prazo	Data em que a tarefa de cotação deve ser concluída.
Descrição resumida	Informações sobre a tarefa de cotação.
Estado	Estado da tarefa de cotação.
Atribuído a	Nome do agente de vendas a quem o gerente de vendas atribuiu esta tarefa de cotação.
Anotações de trabalho	Informações adicionais sobre a tarefa de cotação.

5. Selecione **Salvar**.
   A tarefa de cotação é adicionada à cotação principal.

O que Fazer Depois

Para saber mais sobre os outros recursos que você pode usar em Gestão de orçamentos, consulte Como usar o Gestão de orçamentos.

Criar versões de cotação

Use a guia Revisions para criar e exibir versões da sua cotação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aguia Revisões mostraall as versões de uma cotação. Os números de versão são sequenciais. Se a cotação estiver ativa, o campo **Ativo** será selecionado.

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exibir e selecionar **Todas as cotações**.
2. Selecione a cotação com a qual você está trabalhando.

Tradução automática

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

3. Selecione a guia **Revisões**.
4. Selecione o ícone **Mais ações** ••• e escolha **Criar nova versão**.
   Uma nova versão da cotação é criada. Selecione a citação na mensagem para abrir a nova versão. A opção **Ativo**, se selecionada, indica a versão **Ativa** da cotação. Use a guia Revisões para exibir uma lista de todas as versões de cotação atuais.
5. Retorne à exibição de **lista** de cotações e atualize a exibição para ver a versão mais recente criada.
6. Marque a caixa de seleção **Ativo** como um lembrete da cotação ativa.

O que Fazer Depois
Use a guia Pedidos do cliente para iniciar um pedido a partir da cotação. Para obter mais informações, consulte Converter cotações em pedidos.

Converter cotações em pedidos

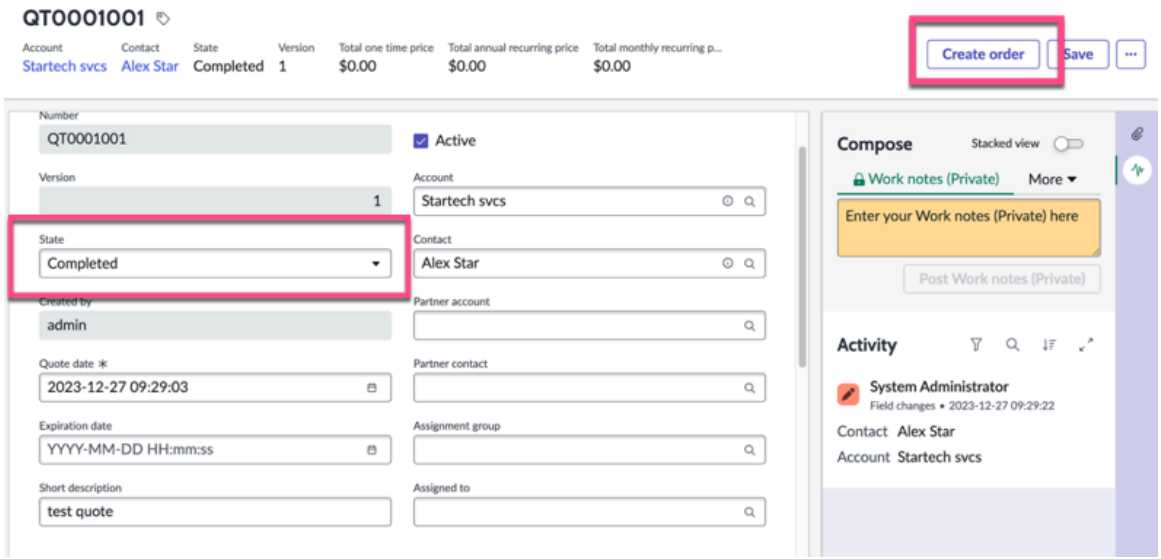
Use a guia Pedido do clientes para converter uma cotação em um pedido do cliente em Gestão de orçamentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A cotação deve ser Ativa e o estado da cotação deve ser definido como Concluídod. Em seguida, a guia Pedidos do cliente se torna ativa.

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

Procedimento
1. Navegue até a Exibição de **lista** e selecione **Todas as cotações**.
2. Selecione a cotação que você deseja converter em um pedido do cliente na exibição **Lista** de cotações.
3. Na guia Detalhes, caltere o estado quote para **Concluídod** e selecione **Salvar**.



4. Selecione **Criar pedido**.
   Quando o pedido é criado, uma mensagem aparece com o número do pedido.

Tradução automática

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

5. Selecione o Número do pedido na mensagem para abrir o pedido.
   A janela **Item de linha do pedido** é aberta mostrando os itens de linha do pedido, ajustes de preços e tarefas de pedido. Para obter mais informações sobre como usar a janela **Itens de linha do pedido**, consulte Criar, alterar e cancelar pedidos de produtos manuais.

Criar um pedido a partir de um item de linha de cotação

Crie pedidos a partir de itens de linha de cotação usando a ação de IU **Criar novo pedido**.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exiba no espaço Gestão de orçamentos e selecione **Cotações - Tudo**.
2. Selecione a cotação no estado Concluído para a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Itens de linha**.
3. Selecione um item de linha de cotação e selecione **Criar novo pedido**.
   Uma caixa de diálogo é exibida indicando a criação de um novo pedido. Selecione o novo registro de pedido para exibi-lo. Ou você também pode navegar até a guia Pedidos do cliente para exibir o novo registro de pedido.

O que Fazer Depois

Para saber mais sobre como usar o espaço Gestão de pedidos, consulte Usando a Gestão de pedidos.

Exibir ajustes de preços manuais

Use a guia Ajustes de preços em Gestão de orçamentos para exibir e atualizar ajustes de preços manuais feitos para solicitar itens de linha em sua cotação.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente de vendas

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar um ajuste de preços, consulte Adicionar ajuste de preço a um item de linha de cotação.

Procedimento

1. Navegue até a Exibição de **lista** e selecione **Todas as cotações**.
2. Selecione a cotação que você deseja que exiba na**Lista**de cotações .
3. Selecione a guia **Ajuste de preços**.
4. Selecione o item de linha de ajuste de preço que você deseja atualizar.
5. Faça o ajuste de preço.
6. Selecione **Salvar**.
   O ajuste de preço é atualizado e refletido no campo de preço de cotação geral.

Iniciar uma solicitação de contrato

Inicie uma solicitação de contrato no espaço Gestão de orçamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um contrato jurídico de vendas para finalizar um acordo e formalizar os acordos com seu cliente.

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exiba no espaço Gestão de orçamentos e selecione **Todas as cotações**.
2. Selecione a cotação no estado Concluído para a qual você deseja criar um contrato.
3. Selecione o ícone **Mais ações** e selecione **Iniciar contrato**.
4. No formulário, preencha os campos.
5. Selecione **Iniciar**.
   Uma solicitação de gestão de contratos é gerada na guia Documentos do contrato. Selecione o registro para exibir o documento.

O que Fazer Depois

Você pode exibir o registro de solicitação de contrato e rastrear seu status usando a guia relacionada Solicitação de contrato no espaço Gestão de orçamentos.

Exibir uma cotação existente

Exiba as cotações existentes para atualizar o status da cotação ou fazer outras mudanças.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exibir e selecionar **Todas as cotações**.
   - Todas as cotações- mostra todas as cotações na instância.
   - Minhas cotações- mostra suas cotações.
   - Cotação das minhas equipes- mostra as cotações da equipe.
2. Selecione a cotação com a qual você está trabalhando.
3. Faça atualizações na cotação conforme necessário.
4. Selecione **Salvar**.

Exportar cotações

Exporte uma lista de todas as cotações em Gestão de orçamentos e forneça-a a um cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista**.
2. Navegar até **Cotações** > **Todos**.
3. Selecione **Exportar**.
4. Selecione o **tipo de arquivo** a ser exportado:

Tradução automática

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

- Excel
- CSV
- JSON
- PDF

5. Selecione o **tipo de entrega**:
   - E-mail - insira um endereço de e-mail válido.
   - Download — Baixa a exportação para uma unidade local.
6. Selecione **Exportar**.
   A lista de cotações é exportada de acordo com o conjunto de parâmetros.

Como usar o Gestão de acordos de vendas

Saiba como gerentes, agentes e administradores usam a aplicação Gestão de acordos de vendas para gerar acordos de vendass a partir de cotações.

Para criar um contrato de vendas a partir de uma cotação, as seguintes condições devem ser atendidas:

- Certifique-se de que a cotação selecionada não seja convertida em outro contrato de vendas. Você não pode criar vários acordos de vendas a partir de uma única cotação.
- A cotação está em um estado encerrado ou concluído.
- Se as linhas secundárias estiverem presentes, o preço deverá ser incluído somente na linha primária.
- Um acordo de vendas não pode ser criado se a mesma oferta de produto for repetida para itens de linha raiz.
- Um acordo de vendas pode ser criado a partir de uma cotação que é para uma conta, não um consumidor.
-

A janela Acordo de vendas tem as seguintes guias que ajudam a criar e gerenciar seu acordo de vendas.

Contrato de vendas formulário

Contrato de vendas formulário	Descrição
Detalhes	Detalhes da cotação relacionada, data de início e término do acordo e assim por diante.
Gerar opção[] de contrato de vendas	Defina a cotação em um fluxo de trabalho de contrato de vendas que permite que os agentes definam itens de linha de cotação e criem um contrato de vendas.
Ordem	Exibe a lista de todos os pedidos feitos com o contrato de vendas atual.
Lista de preços	Detalhes sobre a conta e a moeda atualizadas a partir do cabeçalho da cotação. Na tabela Linha da lista de preços, você pode exibir os detalhes reais de preços sobre os produtos e serviços da cotação relacionada.

Tradução automática

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

Criar um contrato de vendas a partir de uma cotação

Crie um acordo de vendas a partir de uma cotação entre um comprador e um vendedor para transações futuras.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing.Pricelist_manager e sn_sales_common.sales_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Cotação** > **Todas as aspas** e selecione a cotação para adicionar um contrato de vendas a.
3. Atualize a cotação conforme necessário e selecione a opção **Gerar contrato de vendas**.
4. Altere o estado da cotação para **Concluído** atualizando o campo **Estado** ou selecionando o menu de contexto e escolhendo **Mudar para concluído**.
   A cotação é salva em um estado Concluído e o botão **Criar contrato de vendas** aparece no formulário de detalhes da cotação.
5. Selecione o botão **Criar contrato de vendas**.
6. Certifique-se de que as datas de início e de término do contrato [de vendas sejam os campos Data **de início do acordo e Datade término** do acordo.
7. Selecione **Salvar**.
   Um contrato de vendas é criado. A mensagem exibe o número do contrato de vendas.
8. Selecione o número do contrato de vendas na mensagem.
   O novo contrato de vendas é exibido. A lista de preços criada para este novo contrato de vendas é consultada no campo Lista de preços padrão.

O que Fazer Depois

Um pedido pode ser feito na aplicação Gestão de pedidos com base no contrato de vendas.

Como usar o Gestão de pedidos

Você pode gerenciar e atender a pedidos de clientes e ordens de serviço na aplicação Gestão de pedidos.

Tipos de ação para pedidos

A aplicação Gestão de pedidos é compatível com os seguintes tipos de pedidos de cliente e serviço.

Tipos de ação do pedido

Tipo de ação do pedido	Descrição
Adicionar	Adicione um pedido de cliente que não esteja associado a um pedido existente do mesmo cliente.
Mudança	Mude um pedido existente, que muda um produto ou serviço solicitado ou atendido anteriormente.
Excluir	Exclusão de um item de linha de pedido do cliente ou pedido de produto existente.

Tradução automática

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

[store-future: BEGIN review]Para saber mais sobre os diferentes tipos de pedidos que você pode gerenciar no Now Platform, consulte o seguinte:

- Modelo de dados da Gestão de pedidos
- Tipos de ação para gestão de pedidos de cliente e serviço
- Criar, alterar e cancelar pedidos de produtos manuais
- Revisão de pedidos (produto) do cliente
- Revisão de ordens de serviço

[End]

Métodos para capturar pedidos

Você pode capturar ordens de cliente (produto) e de serviço das seguintes origens:

- Seus agentes podem capturar pedidos de clientes e de serviço usando o espaço configurável do CSM.
- Se você tiver uma assinatura do Telecommunications Service Management, poderá capturar pedidos de:
  - Sistemas de gestão de pedidos de terceiros por meio das APIs Product Ordering Open (TMF622) ou Service Order Open (TMF641).
  - Por meio de Central de controle de serviços nas versões San Diego e posteriores.

Criar um pedido no Gestão de pedidos

Crie uma ordem de produto ou serviço em Gestão de pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você inicia um pedido, um pop-up solicita informações do pedido. Você pode optar por criar um pedido de produto para uma conta de cliente ou consumidor. O pop-up muda dependendo da sua escolha.

- Conta – O pedido é criado para uma conta de cliente existente.
- Consumidor – O pedido é criado para um consumidor existente.

Nota:
As etapas a seguir explicam como criar um pedido de cliente. Esteja você criando um pedido de cliente ou uma ordem de serviço, as etapas são as mesmas.

Procedimento

1. No **espaço configurável**, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Todos** e selecione **Novo**.
   O pop-up **Criar um novo pedido** é aberto.
3. No pop-up **Criar um novo pedido**, preencha os campos.
   - Para criar um pedido para uma conta, selecione **Conta**.
   - Para criar um pedido para um consumidor, selecione o nome do **consumidor**.

Tradução automática

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

4. Na **ação Pedido**, selecione **Adicionar**.
   O menu **Ação do pedido** contém as seguintes opções.

Ação do pedido	Descrição
Adicionar	Cria um pedido.
Mover	TBD
Mudança	Cria uma ordem de mudança. Para obter mais informações, consulte Usar ordens de mudança para mudanças de local.

5. Selecione **Criar**.
   O pedido é iniciado e o **Catálogo** de pedidos é aberto.

Tópicos relacionados

Adicionar produtos ou serviços a um pedido no Gestão de pedidos

Adicionar produtos ou serviços a um pedido no Gestão de pedidos

Depois que um pedido for iniciado, adicione linhas de pedido para produtos ou serviços usando o catálogo de produtos e configurador de produtos em Gestão de pedidos.

Antes de Iniciar

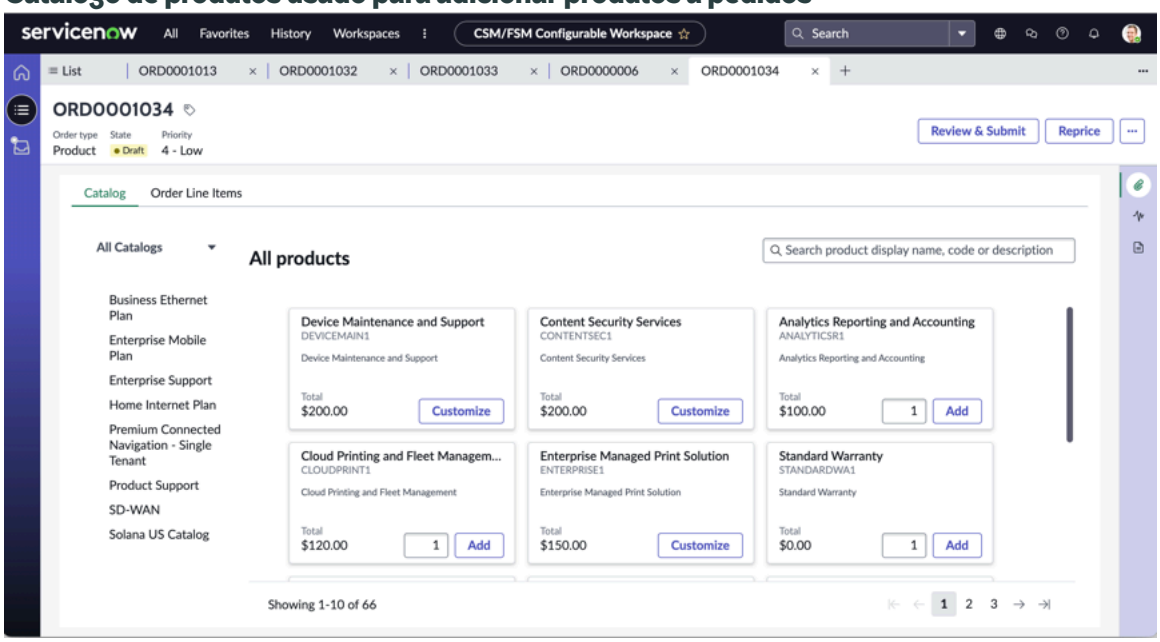
Nota:
Verifique seus direitos para ver se o configurador de produtos está disponível.

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O catálogo de produtos mostra blocos que contêm informações do produto. Os produtos simples têm um botão **Adicionar** que adiciona o produto ao pedido sem opções disponíveis.

Catálogo de produtos usado para adicionar produtos a pedidos

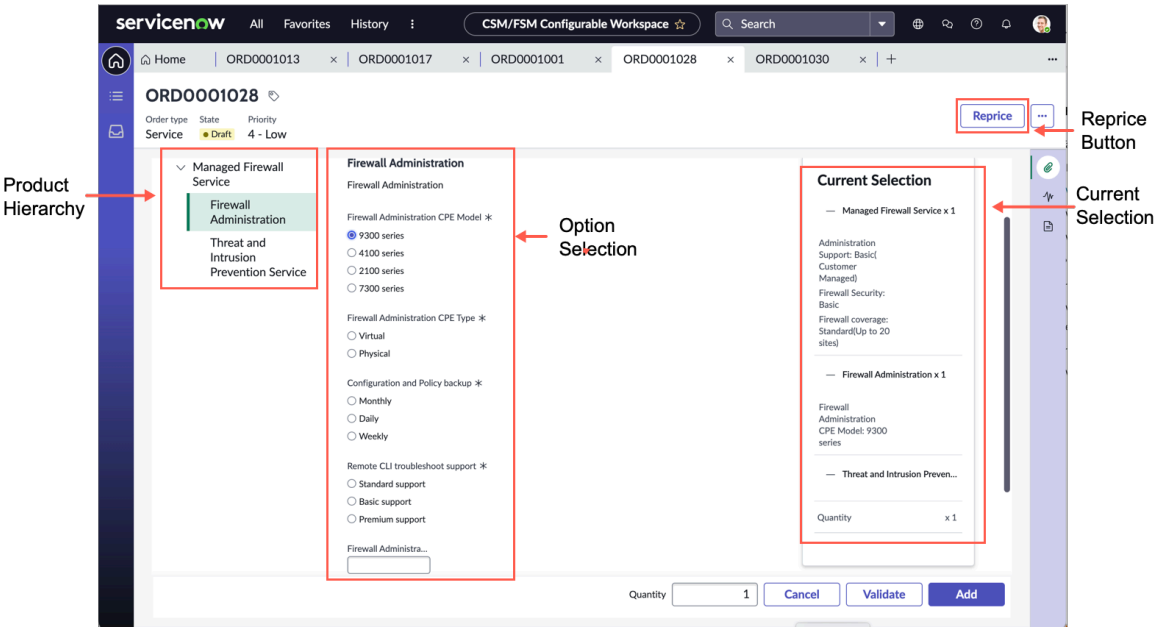


Tradução automática

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

Os produtos com opções têm um botão **Personalizar** que abre configurador de produtos, permitindo que os agentes selecionem opções de produto.

Configurador de produto usado para selecionar opções de produto



O configurador de produtos consiste em três colunas. A coluna Hierarquia de produtos exibe itens do catálogo de produtos e produtos secundários associados ao produto. A coluna Seleção de opção mostra todas as opções disponíveis para o produto ou serviço e linhas de pedido e tarefas de pedido. A coluna Seleções atuais mostra as opções de produtos selecionadas e os preços.

Procedimento

1. No **espaço configurável**, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Todos**.
3. Selecione seu pedido.
4. Selecione **Adicionar** para adicionar um produto simples (produto sem opções) ao seu pedido.
5. Selecione **Personalizar** para adicionar produtos que têm opções.
   O botão **Personalizar** abre o configurador de produtos que permite escolher as opções disponíveis para o produto ou serviço. A tabela a seguir explica as opções do configurador de produtos.

Formulário do configurador de produtos

Campo	Descrição
Hierarquia de Produtos	O campo mostra a hierarquia dos itens do catálogo e inclui produtos de nível primário e produtos de nível secundário.
Seleção de opções	O campo exibe as opções disponíveis para o produto.
Seleção atual	O campo lista os produtos selecionados com preços.
Botão Reavaliar preço	O botão redefine o preço e atualiza o preço total quando as mudanças são feitas.
Botão Validar	O botão valida o produto e os preços quando são feitas mudanças.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Adicionar botão	O botão adiciona o produto ao pedido.

6. Selecione **Adicionar** para adicionar o produto ao seu pedido.
   O produto ou serviço é adicionado ao pedido como um item de linha do pedido.
7. Selecione a guia **Item de linha do pedido** para exibir produtos e serviços em seu pedido.

Tópicos relacionados

Configurar e revisar linhas de pedido de produto no Gestão de pedidos

Adicionar um contrato de vendas a um pedido no Gestão de pedidos

Adicione um contrato de vendas ao seu pedido. Um acordo de vendas é um contrato para solicitar um conjunto pré-identificado de produtos e serviços por um preço definido.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_agent ou Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um acordo de vendas é um contrato para solicitar um conjunto de produtos e serviços por um preço definido. Os acordos de vendas permitem que os agentes se movam rapidamente pelo processo de pedido porque os acordos de vendas estabelecem os produtos e os preços do pedido.

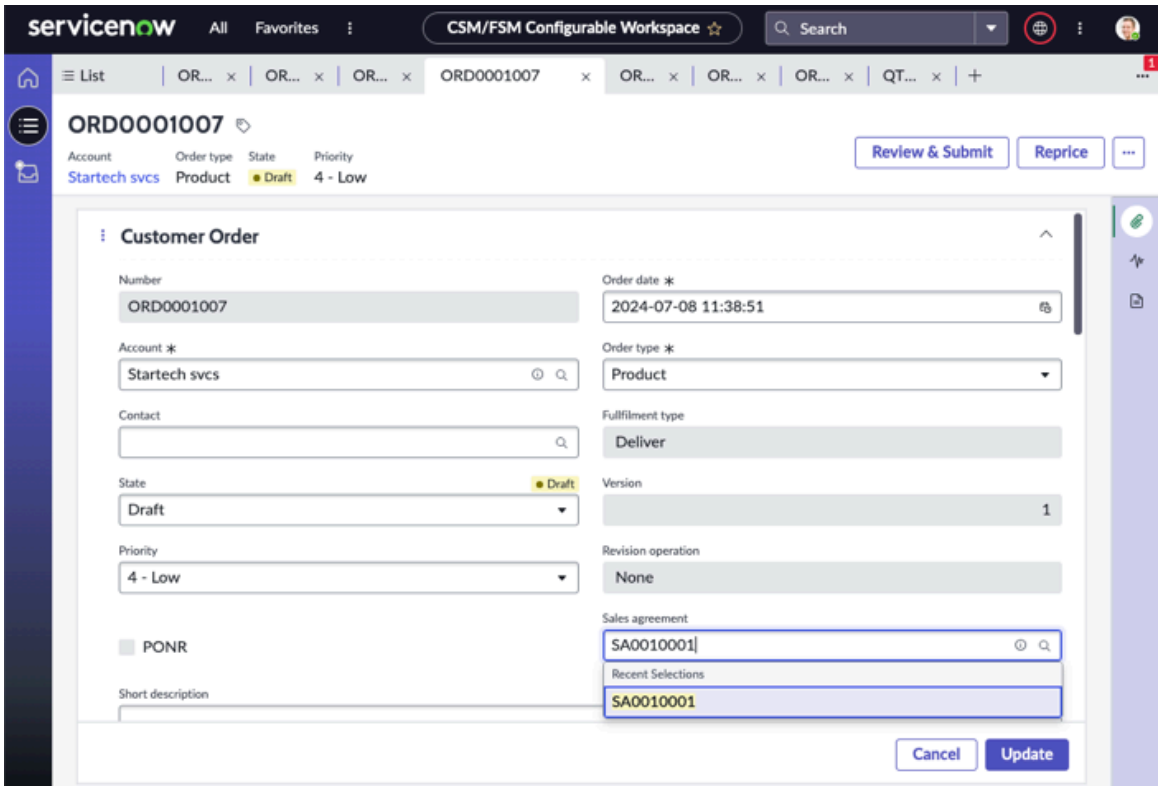
Consulte Como usar o Gestão de acordos de vendas e Criar um contrato de vendas a partir de uma cotação para saber mais sobre como criar um contrato de vendas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pedidos do cliente** > **Todos** e selecione o pedido com o qual você está trabalhando.
2. Navegue até a guia Detalhes do pedido selecionando o ícone mais e escolhendo **Detalhes do pedido**.
3. No formulário **Pedido do cliente**, localize o campo **Acordo de vendas** e selecione o acordo de vendas desejado.

Tradução automática

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



4. Selecione **Atualizar**.
   O contrato de vendas com suas ofertas de produtos e listas de preços é adicionado ao pedido.

Tópicos relacionados

Gestão de acordos de vendas

Como configurar o Gestão de acordos de vendas

Configurar e revisar linhas de pedido de produto no Gestão de pedidos

Depois que produtos e serviços são adicionados a um pedido em Gestão de pedidos, você pode configurar linhas de pedido com características de pedido, ajustes de preços e outros itens.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens de linhas de pedido de produto e serviço contêm o produto ou serviço que você adicionou ao seu pedido. Você também pode fazer as seguintes mudanças e atualizações nos itens de linha do pedido.

- Detalhes - mostra os detalhes do pedido, incluindo os campos de nome e endereço do pedido.
- Orquestração de pedidos
- Características do pedido - adicione características a um produto e pedidos de serviço.
- Contatos do item de linha do pedido - adicione um contato para cada item de linha do pedido de produto.
- Itens relacionados à linha do pedido - conecte este item de linha do pedido a outros itens de linha do pedido

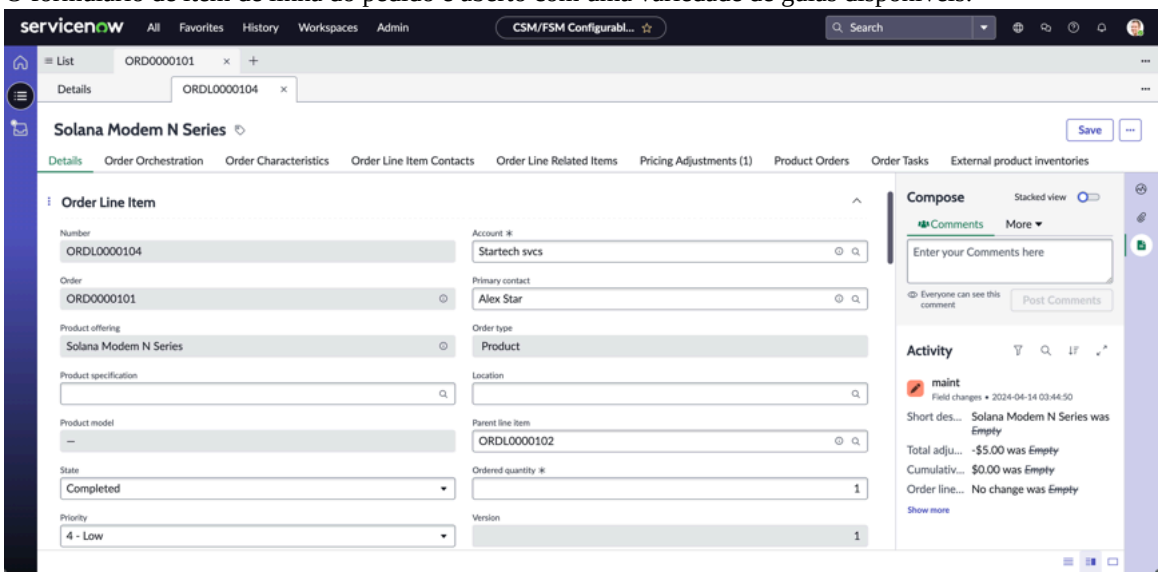
Tradução automática

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

- Ajustes de preços - adicione ajustes de preços a um pedido de produto.
- Pedidos de produtos - permite que os agentes criem pedidos de produtos e os adicionem ao pedido atual.
- Tarefas de pedido - tarefas atribuídas para concluir os pedidos.
- Inventários de produtos externos - conecte-se a inventários de produtos externos.

Procedimento

1. No **espaço configurável**, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Todos**.
3. Selecione o pedido com o qual você está trabalhando.
4. Selecione a guia da linha de pedido e escolha o item de linha do pedido que você deseja atualizar.
   O formulário de item de linha do pedido é aberto com uma variedade de guias disponíveis.



5. Selecione a guia desejada e preencha os campos.

Campo	Descrição
Detalhes	Os detalhes incluem endereço de envio e informações do produto. A guia Detalhes também contém preços, informações gerais e datas de início e término do contrato.
Orquestração de pedidos	Abra esta guia para ver as etapas necessárias para executar o pedido.
Características do pedido	As características são as opções disponíveis.
Contatos do item de linha do pedido	Adicione contatos que permitem que os agentes encontrem mais informações sobre um pedido.
Itens relacionados à linha do pedido	Conecte este item de linha do pedido a outros itens do pedido.
Ajustes de preço	Os agentes podem ajustar o preço do produto.
Pedidos do produto	Mostra os pedidos de produtos que fazem parte deste pedido. Também permite que os agentes adicionem produtos ao pedido.
Tarefas de pedido	Mostra as tarefas de pedido que devem ser concluídas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Inventários de produtos externos	Os agentes podem exibir inventários de produtos externos.

6. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças na linha do pedido.

Tópicos relacionados

Revisar e enviar um pedido de produto ou serviço no Gestão de pedidos

Revisar e enviar um pedido de produto ou serviço no Gestão de pedidos

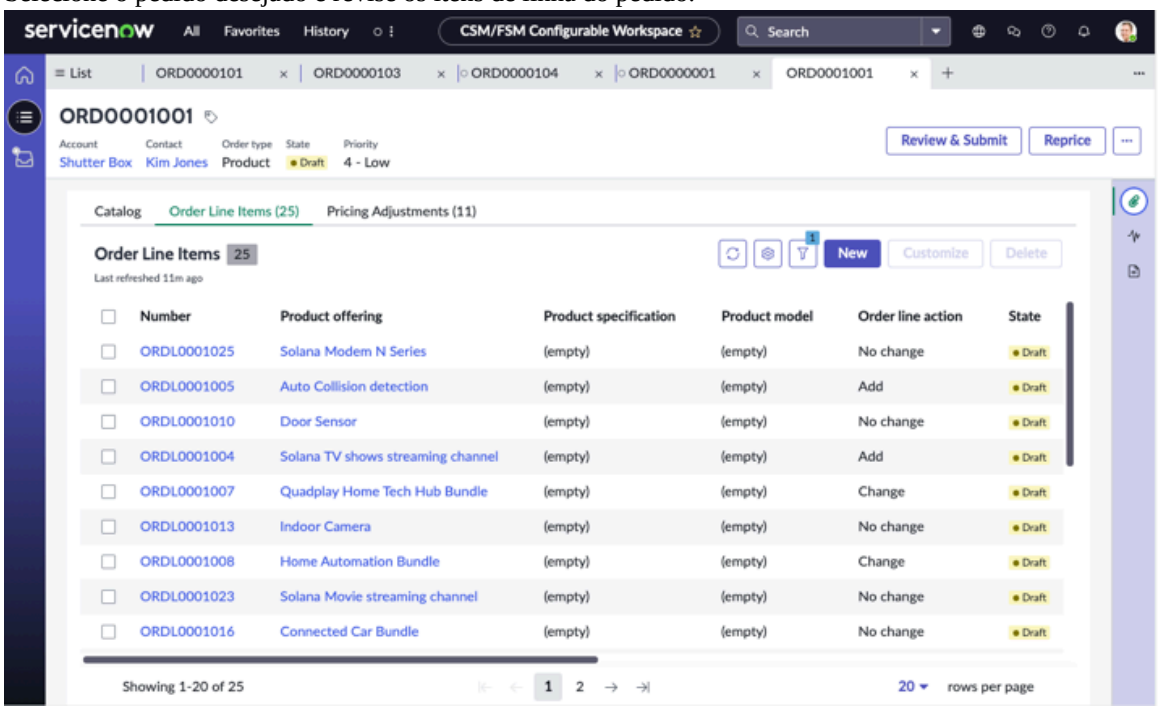
Depois de adicionar produtos e serviços ao seu pedido, revise os itens de linha do pedido e envie o pedido para aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No **espaço configurável**, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Todos**.
3. Selecione o pedido desejado e revise os itens de linha do pedido.

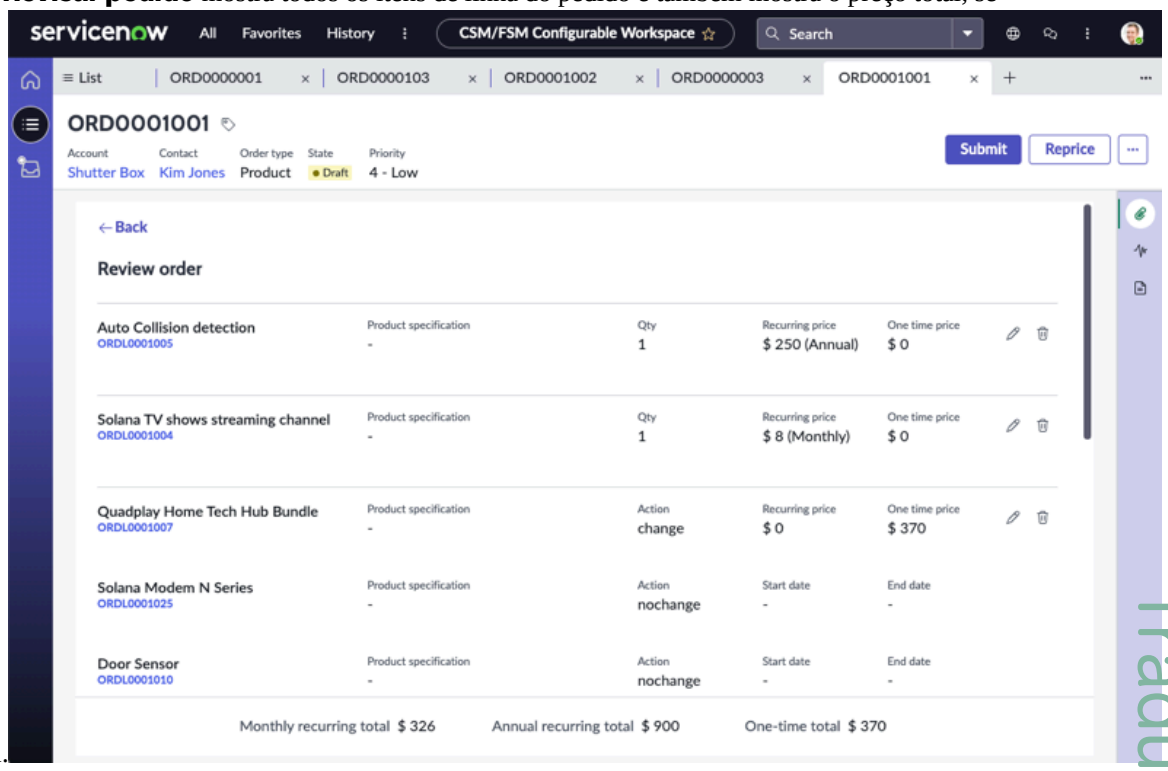


4. Salve todas as mudanças ou atualizações e selecione o botão **Redefinir** preço para redefinir o preço total.
5. Selecione **Revisar e enviar** para mover o pedido para o estado pronto para aprovação.

Tradução automática

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

A janela **Revisar pedido** mostra todos os itens de linha do pedido e também mostra o preço total, se aplicável.



6. Depois de revisar o pedido, selecione **Enviar**.
   O estado do pedido muda de **Rascunho** para **Enviado** e fica disponível para o gerente de produto revisar e aprovar.

Tópicos relacionados

Aprovar uma ordem de produto ou serviço no Gestão de pedidos

Aprovar uma ordem de produto ou serviço no Gestão de pedidos

Quando um pedido é enviado, a próxima etapa é revisar o pedido e aprová-lo. Os pedidos aprovados estão prontos para iniciar o processo de execução em Gestão de pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: product_manager

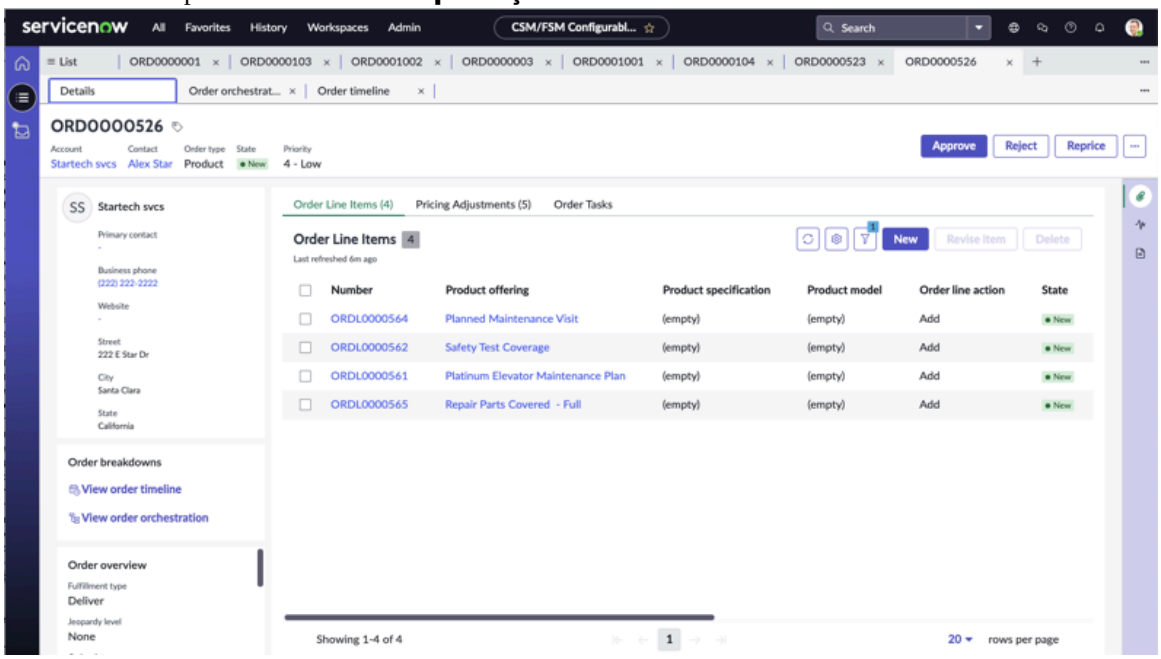
Procedimento

1. No **espaço configurável**, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Todos**.
3. Selecione o pedido que você deseja que revise e aprove.
   Os pedidos prontos para aprovação estão em um estado **Enviado**.

Tradução automática

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

4. Preencha os campos no formulário de **Aprovação**.



Formulário de aprovação de pedido

Campo	Descrição
Botão Aprovar	Aprove pedidos usando o botão **Aprovar**. O pedido é atualizado para um estado **Concluído** e entra em execução.
Botão Rejeitar	Este botão rejeita o pedido, o que muda o estado do pedido para **Rejeitado**. Os pedidos rejeitados são disponibilizados para que os agentes de solicitação façam mudanças e atualizações.
Redefinir o preço	Recalcule os preços usando o botão **Redefinir** preço quando forem feitas atualizações nos itens de linha do pedido.
Exibir linha do tempo do pedido	Para exibir a linha do tempo do pedido, selecione **Linha**do tempo .
Visualizar orquestração de pedidos	Abre o formulário **Orquestração de pedidos**, que é uma referência visual das etapas necessárias para atender ao pedido.
Novo	Para adicionar uma nova linha de pedido à ordem existente, selecione **Novo**.
Revisar item	Faça mudanças nos itens de linha do pedido selecionando o botão **Revisar item**.
Excluir	Para excluir um item de linha de pedido, selecione **Excluir**. Os itens de linha são excluídos e os preços são recalculados.

5. Selecione **Aprovar**.
   O pedido é aprovado e o estado do pedido muda para **Concluído**.

Atualizando versões de especificação

As empresas criam e atualizam com frequência novas versões de especificações de produtos e serviços. Quando essas mudanças ocorrem, é importante atualizar a especificação do produto existente em ServiceNow®. A falha na atualização das

Tradução automática

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

especificações do produto pode levar a dificuldades com a operação MACD (Mover, Adicionar, Alterar, Excluir) quando os pedidos entram na execução.

Atualizar versões de especificação ajuda com:

- Apresentando novas características junto com suas opções.
- Adicionar novas opções a características existentes e remover características existentes ou suas opções.
- Renomear características e opções existentes.
- Incorporar novos relacionamentos e atualizar ou remover relacionamentos existentes.
- Adição de regras de compatibilidade.

Atualizações da versão da especificação

A lista a seguir mostra os tipos de atualizações de versão de especificação que podem ocorrer:

- Características
  - Novo
  - Alterado - enumerações
  - Removida
- Relacionamentos secundários (empacotados/compostos)
  - Novo
  - Removida
  - Mudar cardinalidade
- Relacionamentos horizontais/regras de compatibilidade
- Regras de mapeamento de atributo

Atualização da versão de especificação em lote

Um conjunto de versões de especificação pode ser atualizado usando o utilitário de especificação em lote em Gestão de vendas e pedidos. A especificação também pode ser programada.

O que fazer em seguida

Configurar versões de especificação de atualização

Configurar versões de especificação de atualização

Configure atualizações de versão de especificação para que as versões de especificação do produto possam ser atualizadas para refletir mudanças e atualizações.

Antes de Iniciar
Função necessária: system_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para configurar a mudança da versão da especificação do produto, modifique o ID de verificação de especificação de entrada e o ID de especificação do inventário de produtos.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** e insira `sys_properties.list` na área de pesquisa para abrir a lista **de Propriedades do sistema**.
2. Na lista **Propriedades do sistema**, pesquise por `sn_ind_tmt_orm.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder` e selecione para abrir a propriedade do sistema.
   Se o registro de propriedade do sistema estiver em um estado não editável, selecione a mensagem para tornar o registro editável.
3. No campo **Valor**, defina o valor como `verdadeiro`.
4. Selecione **Atualizar**.
   A atualização da versão da especificação está ativada.

Atualização em lote para versões de especificação do produto

Use o trabalho de atualização em lote de inventário para atualizar as especificações do produto quando ocorrerem mudanças de uma versão para outra.

Antes de Iniciar

Função necessária: product_catalog_admin e product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A atualização da especificação de inventário em lote permite que os administradores de catálogo e gerentes de produto criem um trabalho sob demanda que aciona uma atualização da versão da especificação em lote. A atualização não cria ordens de mudança, mas atualiza diretamente o inventário de produtos nas ordens. As atualizações em lote também criam um log que inclui erros.

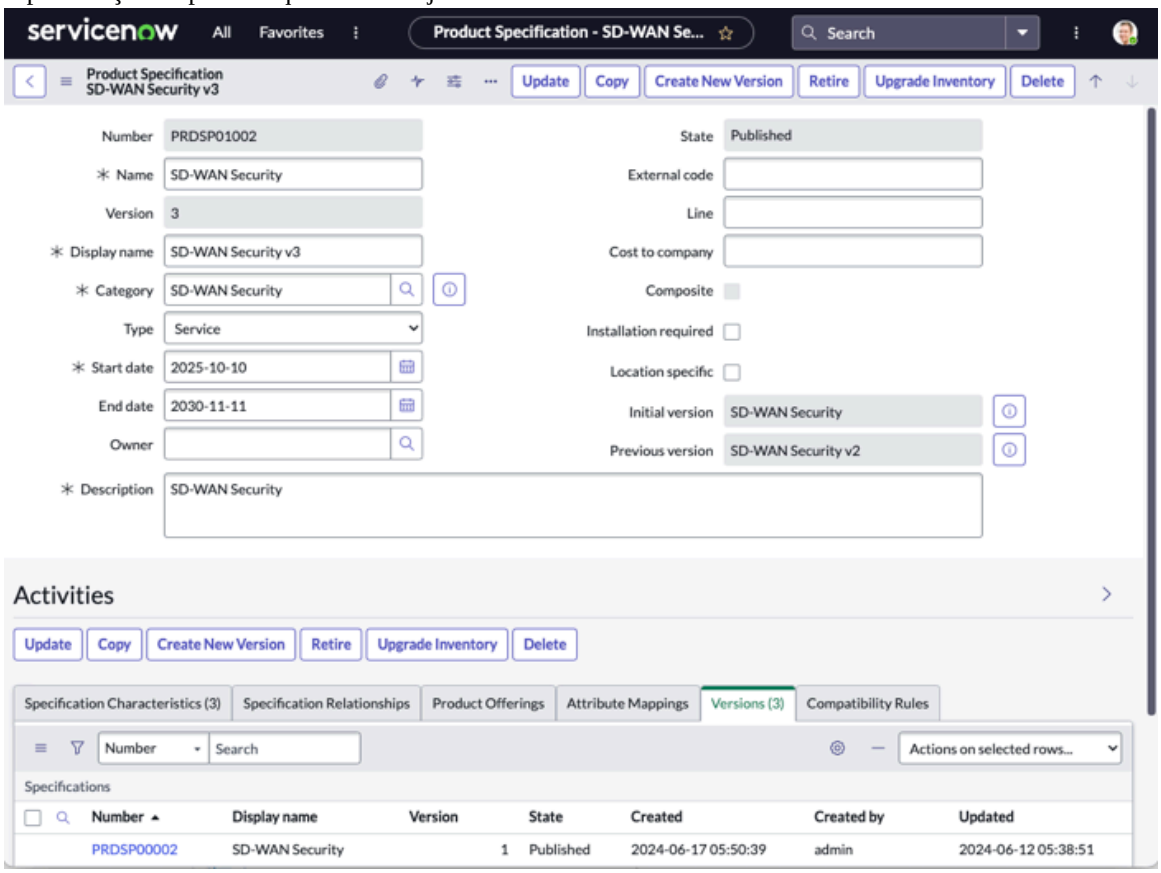
Há duas etapas para executar este processo. A primeira é atualizar a versão da especificação da versão de origem para a versão de destino. A segunda etapa é executar um trabalho de upgrade de inventário.

Tradução automática

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

Procedimento

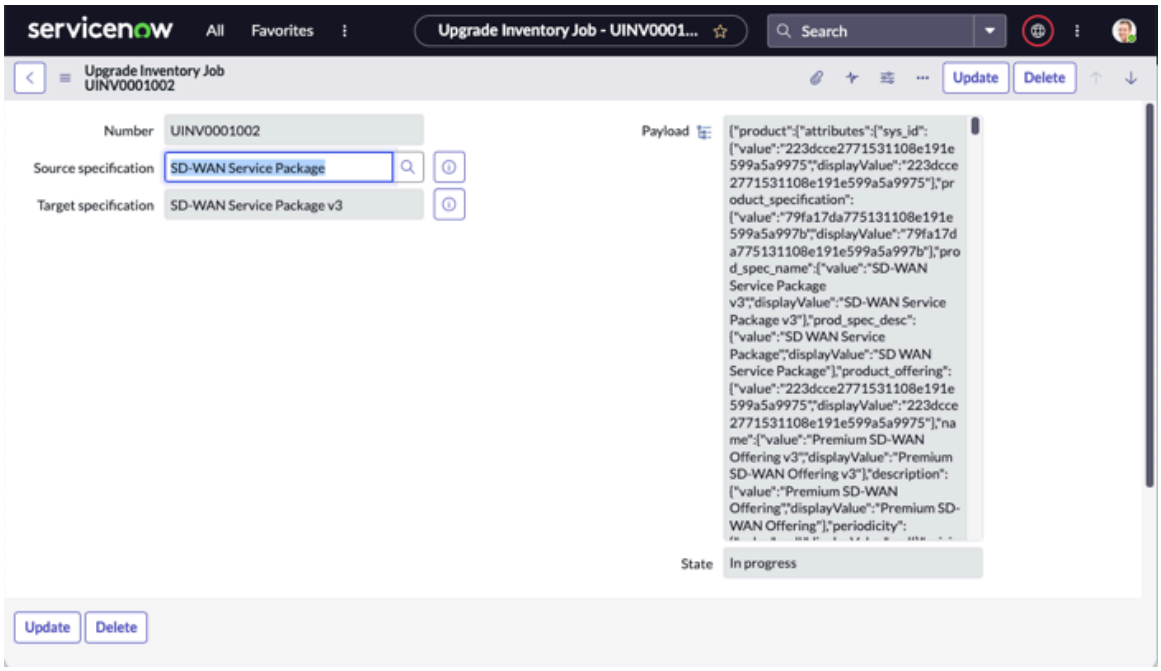
1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Especificações do produto** e selecione a especificação do produto que você deseja atualizar.



2. Selecione o botão **Criar nova versão** para criar uma versão da especificação.
3. Selecione **Publicar** para publicar a versão da especificação e **Atualizar** para atualizar as especificações e adicionar a nova versão.
   Agora, há duas versões publicadas da especificação. A versão inicial é considerada a versão de origem e a versão v2 é considerada a versão de destino.
4. Para iniciar a atualização de versão em inventários de produtos existentes, selecione **Fazer upgrade do inventário** e selecione **Sim** no prompt.
   O trabalho é criado para a especificação de origem como v1 e o destino é preenchido automaticamente como a versão publicada mais recente da especificação de origem. O trabalho de upgrade de inventário inicia e executa uma série de etapas de validação para confirmar se o trabalho foi executado com sucesso. Quando a validação é concluída, o trabalho entra em um estado **Em andamento**. Se ocorrer um erro, o status do trabalho será alterado para **Erro**.
5. Navegar até **Todos** > **Trabalho de upgrade de inventário** e selecione o trabalho com o qual você está trabalhando para exibir o status do trabalho e corrigir eventuais erros.

Tradução automática

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



6. Navegar até **Todos** > **Fila de entrada** > **Solicitações de entrada** e selecione o ID de registro com o qual você está trabalhando para exibir o status.
   O número de solicitações de fila de entrada indica o número de inventários de produtos que corresponderam à especificação de origem. Depois que todos os registros da fila de entrada são processados, a solicitação cria uma ordem de mudança para cada um dos registros da fila de entrada processados com sucesso.

Exibir status do trabalho de inventário de upgrade

Exiba o status de um trabalho de upgrade de especificação usando o formulário de Lista de status do trabalho de inventário de upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: product_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Fazer upgrade dos trabalhos de inventário** e selecione **Todos**.
2. Selecione o trabalho de inventário com o qual você está trabalhando.

Entrada	Descrição
Número	Um número gerado pelo sistema que identifica o trabalho de inventário.
Especificação do destino	A especificação de destino que será atualizada.
Carga	Carga são os dados de especificação que estão sendo adicionados à especificação de destino.
Estado	Mostra o estado do trabalho.

3. Selecione **Atualizar** para salvar as mudanças.

Usar ordens de mudança para mudanças de local

Atualize o local do inventário de produtos por meio de uma ordem de mudança.

Tradução automática

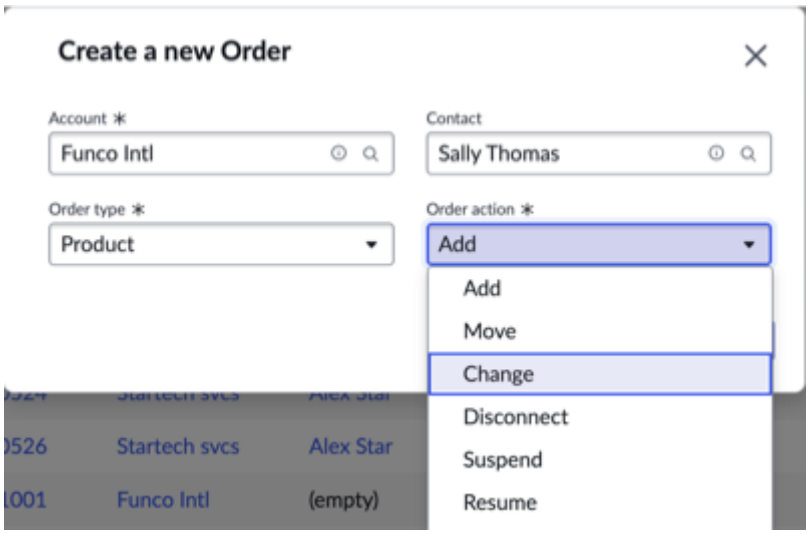
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Antes de Iniciar
Função necessária: order-agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este recurso permite que os agentes movam seus serviços/produtos de um local para outro. As empresas podem iniciar pedidos de mudança por meio do espaço configurável do CSM ou por meio de APIs de pedido, que desconectam serviços em um local existente e atendem às solicitações de pedido de movimentação no novo local.

Procedimento

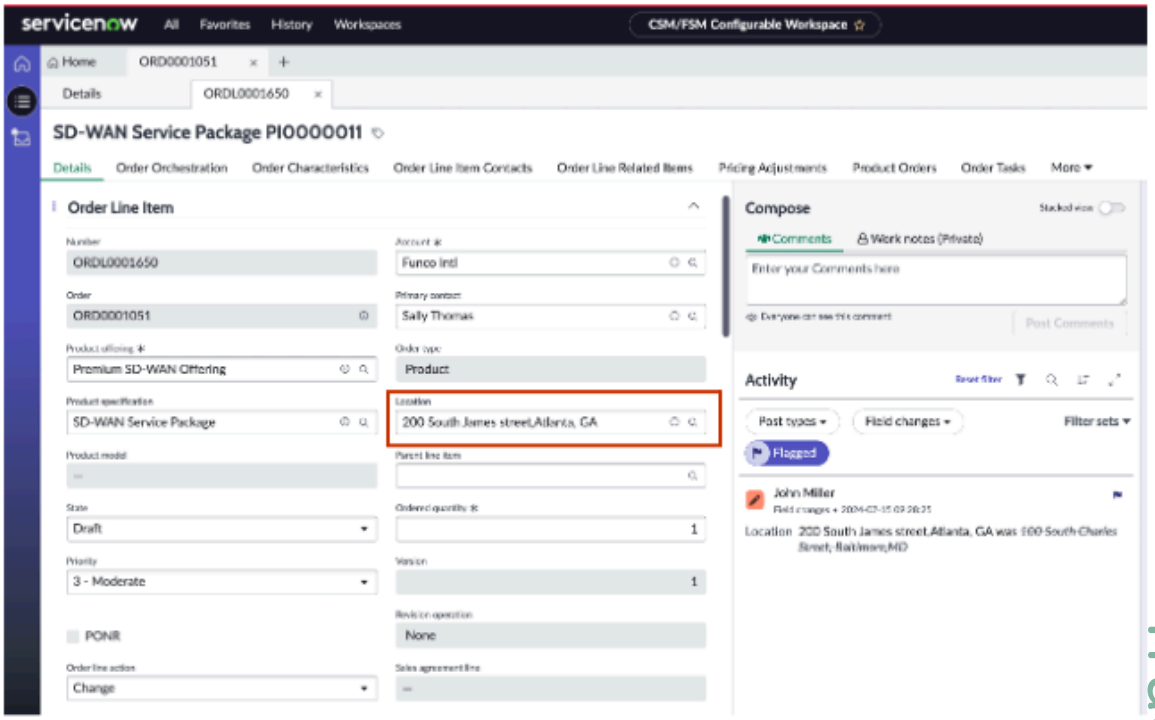
1. No **espaço configurável**, selecione a exibição de **lista** .
2. Abra o item de linha do pedido que requer uma mudança de local, atualize o campo de local e selecione **Salvar**.
3. Retornar ao **Pedidos do cliente - Todos** formulário e selecione **Novo**.
4. Na caixa de diálogo **Criar um novo pedido**, selecione uma **conta** e, em **Ação do pedido**, selecione **Alterar**.



5. Selecione **Criar**.
6. No **Catálogo**, selecione **Gerenciar** para abrir a linha do pedido para a mudança de local.
7. Navegue até o campo de **local** na linha do pedido e atualize para o local.

Tradução automática

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



8. Selecione **Atualizar**.
9. Revise as mudanças e selecione **Revisar e enviar**.
   A ordem de mudança é propagada por todas as linhas de pedido afetadas e tarefas de pedido.

Adicionar produtos cobertos aos itens de linha do pedido

Aprimore os pedidos adicionando produtos cobertos, como contratos ou direitos, no nível da linha do pedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_agent ou order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

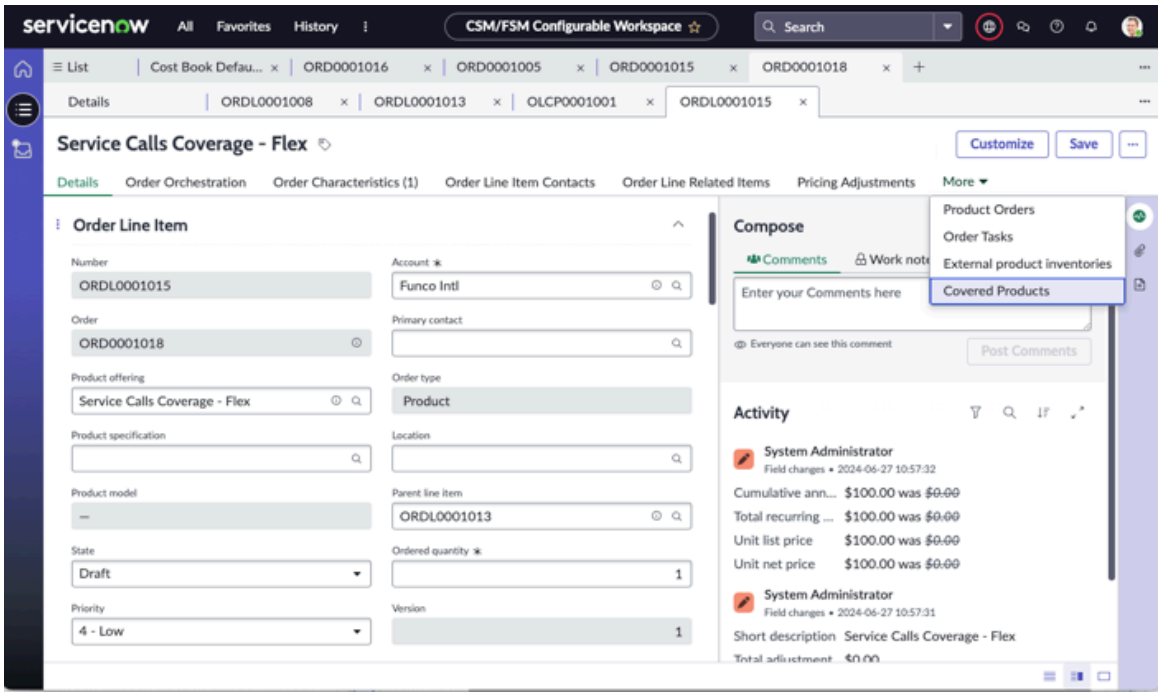
Os agentes de pedido podem adicionar produtos cobertos a um direito ou tipo de contratos de linha de pedido durante o processo de captura de pedido.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pedidos do cliente** e selecione o pedido com o qual você está trabalhando.
2. Na guia **Itens de linha do pedido**, selecione o direito ou o tipo de contrato da linha do pedido.
3. Selecionar **Mais** > **Produto coberto**.

Tradução automática

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



4. No formulário Produto coberto, selecione **Novo**.
5. No formulário Criar novo produto coberto, selecione o item de linha do produto coberto que você deseja adicionar.
   Existem três tipos de tipos de produtos cobertos que você pode adicionar a um item de linha:
6. Selecione **Salvar**.
7. Na página do item de linha do pedido, selecione a data de início do contrato e a data de término do contrato.
8. Mude o estado para **Concluído**.
   Um contrato é criado com os detalhes do contrato para a linha do pedido.

[store-future: BEGIN review]

Criação, aprovação e execução de pedidos do cliente (produto)

Saiba como os pedidos do cliente (também conhecidos como pedidos de produto) são capturadose como seus gerentes e agentes de execução os revisam, orquestram e os atendem. Ao usar este processo, você garante que os pedidos do cliente estejam corretos e sejam tratados com eficiência durante todo o processo de execução.

Entrada direta de pedido do cliente

Os agentes podem capturar pedidos diretamente usando o espaço configurável do CSM.

Captura de pedido usando a API Aberto de pedido de produto

Se você estiver usando a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia, poderá processar pedidos de clientes de sistemas de gestão de pedidos de clientes de terceiros usando a API Aberta de pedido de produto. A API aberta de pedido de produto é uma implementação ServiceNow da especificação TMF622: API de gestão de pedidos de produto. Para saber mais, consulte API aberta de pedido de produto .

Tradução automática

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

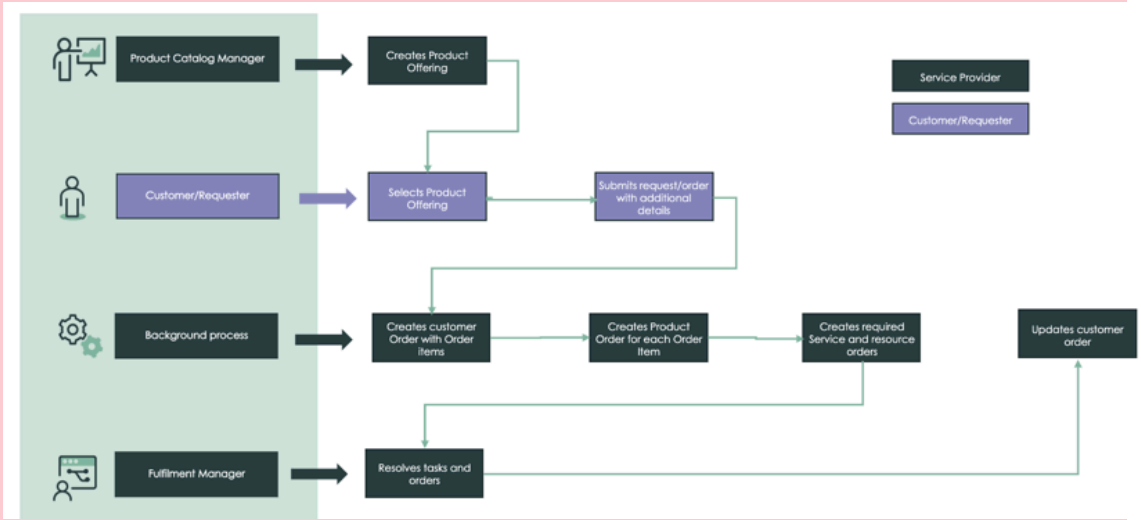
Geração de registro de pedido do cliente pós-captura

Quando você captura ou insere diretamente um pedido do cliente, um registro de pedido do cliente é gerado no Now Platform. Um registro de pedido do cliente tem um ou mais itens de linha de pedido do cliente associados que descrevem um produto e a ação (Adicionar, Alterar, Desconectar) para executar qualquer serviço necessário para o item. Um registro de pedido do cliente também contém os seguintes elementos.

- Os detalhes do produto que está sendo adicionado, atualizado ou excluído.
- Para um Adicionar novo produto, o item de linha do pedido contém os detalhes da especificação do produto, com suas características necessárias e valores de característica.
- Para pedidos de mudança e desconexão do cliente, a linha do pedido contém os detalhes do inventário do produto que você está atualizando ou desconectando.
- O item de linha do pedido pode ter um local e informações relacionadas, como detalhes de contatos do cliente.

O diagrama a seguir mostra o que acontece quando um pedido de cliente é capturado e atendido.

Gestão de pedidos de cliente e serviço



Revisão, aprovação e decomposição de pedidos do cliente

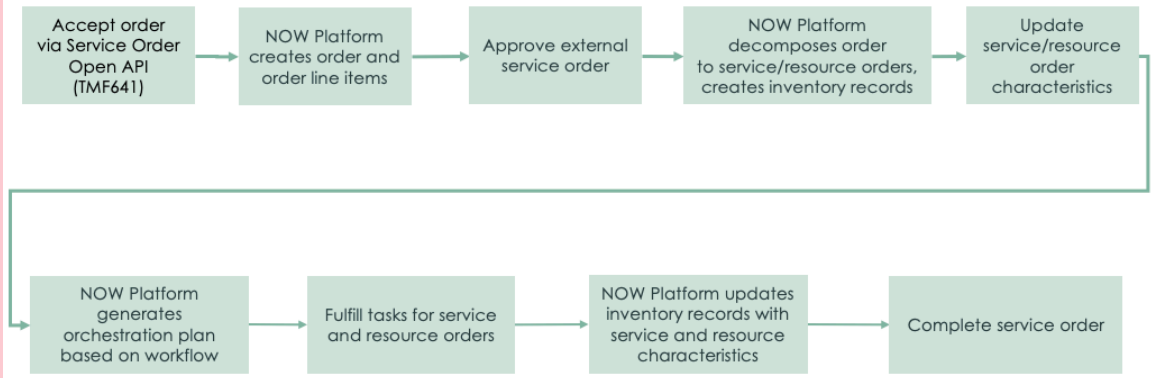
Depois que vocêr agentes captura ou insere um pedido de cliente, o gerente de execução de pedidos o seleciona no Espaço configurável do CSM, verifica as seguintes informações e as aprova ou rejeita para execução:

- Pedido do cliente
- Itens de linha de pedido
- Características do pedido

Tradução automática

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

Exemplo de fluxo de trabalho de execução de pedido do cliente usando a API aberta de ordem de serviço



Se o gerente de execução de pedidos rejeitar um pedido do cliente, ocorrerá o seguinte processo:

- O estado do pedido do cliente é movido para **Rejeitado**.
- Um pedido de cliente pode exigir várias mudanças para trazê-lo de volta a um estado normal. O gerente de execução de pedidos faz as mudanças adequadas nas características de especificação do produto e outras informações e pode tentar aprovar o pedido do cliente.

Se o gerente de execução de pedidos aprovar um pedido do cliente, ocorrerá o seguinte processo:

- O campo **Estado** muda para **Em andamento**.
- Ocorre a decomposição do pedido do cliente. É com base na especificação de produto, especificação de serviço, especificação de recurso, relacionamentos de especificação e regras de decomposição no catálogo de produtos. Ele cria todos os pedidos de produto, serviço e recurso de domínio necessários para cada item de linha de pedido do cliente aprovado e aciona o fluxo de trabalho de execução de pedido para cada pedido de domínio.

Nota:
Para saber mais sobre as funções de gestão de pedidos do cliente e o processo de aprovação, consulte o seguinte:

- Atribuição de execução de pedido e funções de provedor
- Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição
- Aprovação e execução de pedidos do cliente (produto)

Geração de modelo de produto

O Now Platform gera internamente um registro de modelo de produto para cada configuração exclusiva de uma especificação, se não existir, para uso no processo de execução. Um modelo de produto representa as opções de característica selecionadas para o produto solicitado. O modelo de produto é gerado quando um pedido conclui o processo de execução.

Tradução automática

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

Processando pedidos de clientes enviados por meio de Central de controle de serviços

Se o pedido foi originado diretamente de uma instância do cliente por meio de Central de controle de serviços, ocorrerá o processamento especializado adicional:

1. Quando um cliente solicita um item do catálogo do catálogo de serviços, ocorre o seguinte:
   a. Uma solicitação e um item da solicitação são gerados na instância do cliente.
   b. Um pedido do cliente e itens de linha do pedido do cliente são gerados na instância dos provedores.

Nota:
Para saber mais sobre Central de controle de serviçose como usar catálogos de serviço e solicitar item do catálogo do catálogo de serviços, consulte:
-
- Service Catalog

2. Os dados do pedido são sincronizados nas instâncias do cliente e do provedor, permitindo que os agentes que usam ambas as instâncias rastreiem seu andamento.
3. Quando o gerente de execução de pedidos aprova o pedido do cliente, uma mensagem aparece em sua instância informando que a instância do cliente foi atualizada corretamente.
4. Depois que o pedido do cliente é concluído, as anotações de trabalho são atualizadas na instância de clientes empresariais.
   - Essas anotações permitem que o cliente exiba o status do pedido em seu próprio catálogo de serviços.
   - Todas as atualizações de status no pedido são sincronizadas automaticamente com a instância do cliente corporativo.

Tópicos relacionados

Gestão de pedidos

Instalar e configurar Gestão de pedidos

[End]
[store-future: BEGIN review]

Criar, alterar e cancelar pedidos de produtos manuais

Com a captura de pedidos, seus agentes de pedido podem inserir diretamente pedidos de clientes (produto) e ordens de serviço no Now Platform. Eles também podem criar pedidos de produtos e serviços de vários locais com um ou mais produtos e serviços em nome de seus clientes. A captura de pedidos é compatível com a versão San Diego e versões posteriores.

Nota:
Para saber mais sobre como criar ordens de serviço na captura de pedido, consulte Criação de pedidos para novos serviços, mudanças de serviço ou desconexões.

Ocaptura de ordem para uma entrada de pedido direto

Seus agentes podem capturar pedidos fazendo o seguinte:

Tradução automática

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

- Crie pedidos manuais para produtos e serviços padrão com preços.
- Crie pedidos manuais de produtos e serviços com produtos e serviços adicionais que foram identificados como necessidades do cliente durante a execução do pedido.

A criação de uma ordem de produto ou serviço manual envolve as seguintes etapas:

1. O agente seleciona e configura a oferta de produto e as especificações de serviço e executa revisões antes do envio.
2. O agente envia o pedido.

   O Now Platform cria um registro de pedido de produto ou serviço para gerenciar a execução do pedido. Um pedido de produto ou serviço tem um ou mais itens de linha de pedido associados que descrevem o produto comprado ou os serviços que estão sendo executados.

3. Para revisar ou modificar um pedido de produto ou serviço após enviá-lo, os agentes usam os mesmos procedimentos para todos os outros pedidos, independentemente de sua origem. Para saber mais, consulte o seguinte:
   - Revisão de pedidos (produto) do cliente
   - Revisão de ordens de serviço.
4. Depois que os gerentes de execução de pedidos ou gerentes de serviço concluem a revisão do pedido, eles podem aprovar (ou rejeitar) o pedido para execução pelo atendimento de pedidos ou agentes de serviço. Para saber mais sobre como revisar e atender ordens de cliente ou de serviço, independentemente de sua origem, consulte o seguinte:
   - Aprovação e execução de pedidos do cliente (produto)
   - Aprovação e execução de ordens de serviço

Nota:
Se você estiver usando a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia, muitos clientes (produto) e ordens de serviço que você processa no Now Platform podem ser capturados automaticamente das seguintes origens:

- De sistemas de gestão de pedidos de terceiros por meio das APIs Product Ordering Open (TMF622) ou Service Ordering Open (TMF641).
- Das instâncias ServiceNow de seus clientes por meio de Central de controle de serviços a aplicação nas versões San Diego e posteriores.

Tópicos relacionados

API aberta de pedido de produto

API aberta de ordem de serviço

[End]
[store-future: BEGIN review]

Pedir um novo produto

Uuse a Captura de pedido para criar um pedido de produto, também conhecido como pedido do cliente, para seus clientes ou equipe interna.

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes tarefas de configuração antes de usar a Captura de pedido:

Tradução automática

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

1. Atribua funções de execução de pedido e de provedor aos usuários.
2. Defina e publique suas ofertas de produtos e especificações de serviço voltadas para o cliente.
3. Configure a execução de pedidos.

Para saber mais, consulte Instalar e configurar Gestão de pedidos.

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Veja como um pedido de produto é criado:

1. No formulário Criar pedido, você seleciona o tipo de pedido **Produto** e, em seguida, seleciona uma conta e um contato do cliente.
2. No formulário Selecionar produtos, você seleciona uma ou mais ofertas de produtos e locais de destino para o pedido do produto.
3. No formulário Configurar produtos, você configura os produtos solicitados para cada item de linha do pedido. Em seguida, você aplica essas configurações de produto a um ou mais locais e define as configurações de produtos solicitados por local.
4. No formulário Revisar pedido, você revisa e envia o pedido do produto.
5. Um gerente de execução de pedidos agora pode revisar e aprovar para execução. Para saber mais, consulte Aprovação e execução de pedidos do cliente (produto).

Quando você insere diretamente um pedido de produto, ele cria um registro de pedido do cliente no Now Platform para gerenciar o atendimento do pedido do cliente. Um pedido de produto tem um ou mais itens de linha de pedido associados. O item de linha do pedido descreve um produto e a ação (Adicionar) necessária para o serviço. Um item de linha de pedido também consiste no seguinte:

- Os detalhes do produto que está sendo adicionado, atualizado ou excluído.
- Para um Adicionar novo produto, o item de linha do pedido contém os detalhes da especificação do produto com as características e valores de característica necessários.
- O item de linha do pedido pode ter um local e informações relacionadas, como os detalhes de contatos do cliente.

Procedimento

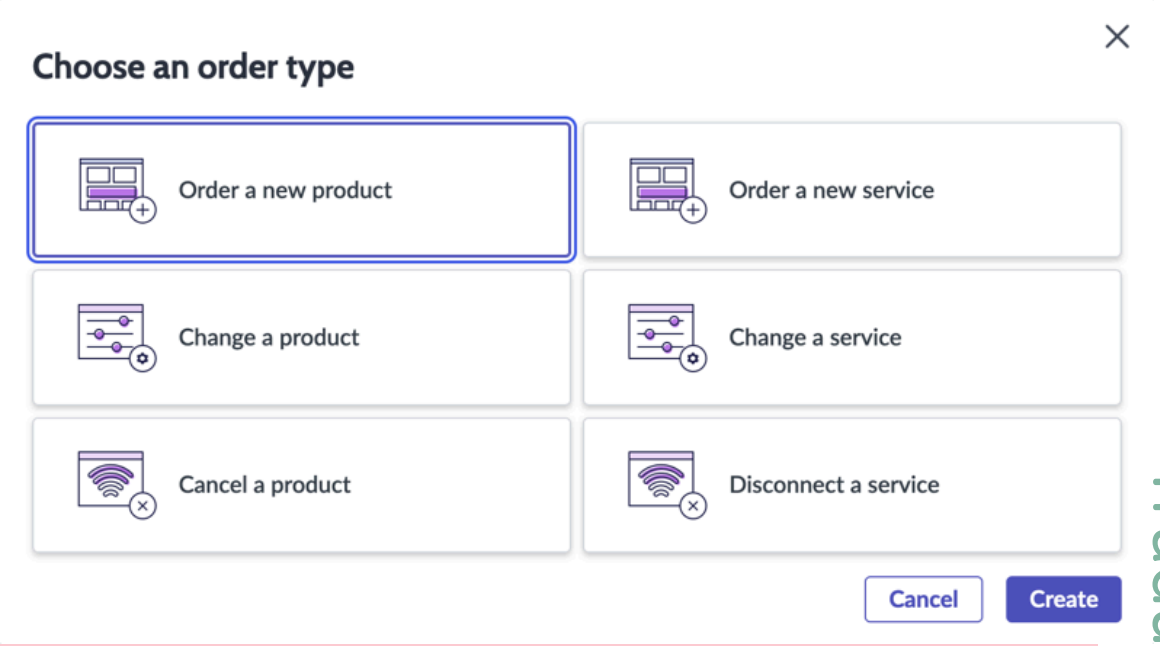
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Acesse a Captura de pedido na guia **Listas do espaço configurável**.
3. Dependendo se você está criando um pedido para uma conta de cliente existente ou primeiro criando uma conta de cliente antes de criar o pedido, você pode selecionar uma das ações a seguir.

Tradução automática

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

4. Quando a caixa de diálogo Escolher um tipo de pedido for exibida, selecione **Solicitar um novo produto** e clique em **Criar**.

Caixa de diálogo Escolher e solicitar tipo



[End]
[store-future: BEGIN review]

Selecione a conta e o contato do cliente

Selecione a conta do cliente e as informações de contato do pedido como a próxima etapa no processo para criar um pedido de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procedimento

1. No formulário, preencha os campos.

Novo pedido de produto - Criar formulário de pedido

Campo	Descrição
Conta	Nome da conta do cliente. Selecione a conta para a qual você está criando um pedido de produto. Para filtrar a lista de clientes e encontrar uma conta específica, digite as primeiras letras do nome do cliente.
Contato	Nome do contato para o pedido. Para filtrar a lista de contatos do cliente e encontrar um contato específico, digite as primeiras letras do nome do contato.

2. Clique em **"Continuar"**.
O Now Platform cria um registro de pedido do cliente com um estado Rascunho, mas sem itens de linha do pedido. Para saber mais sobre os estados de ordem, consulte Estados do pedido do cliente.

[End]

Tradução automática

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

[store-future: BEGIN review]

Selecione os locais e as ofertas de produtos para o pedido de produtos

Selecione os locais de destino e as ofertas de produtos como a próxima etapa no processo para criar um pedido de produto. Você seleciona os locais de destino do cliente e adiciona as ofertas de produtos que está sendo vendido ao cliente para cada local designado.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procedimento

1. Quando a caixa de diálogo Escolher pelo menos um local for exibida em Selecionar produtos, selecione o local ou locais de destino para os quais você está entregando produtos neste pedido.

> **Nota:**
> Como alternativa, para acessar a caixa de diálogo Escolha pelo menos um local, no painel Locais, clique em **Adicionar local**.

   a. Coloque o cursor no campo **Locais**, clique no campo e selecione um local. As seleções de endereço disponíveis vêm da conta do cliente que você selecionou no formulário Criar pedido. Para filtrar a lista de endereços do cliente e encontrar um local específico, digite as primeiras letras do nome do local.
   b. Para selecionar outro local, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione outro.
   c. Para remover um local selecionado, clique no **X**.
   d. Clique em **Adicionar**.

   Os locais de destino selecionados para o pedido aparecem no painel Locais. Para adicionar outro local ou excluir um local selecionado anteriormente, execute as seguintes ações:

2. No painel Locais, selecione o local em que você deseja entregar uma oferta de produto e adicione o contato do local, as ofertas de produto e as quantidades de pedidos para o local:
   a. Na seção Contato do local, opcionalmente, insira o nome, o sobrenome, o endereço de e-mail e o número do celular da pessoa de contato do local selecionado. Essas informações criam um registro de contato de item de linha.
   b. Na seção Ofertas de produtos do painel Selecionar produtos, execute as seguintes ações para o local selecionado:
      - No campo **Ofertas**, selecione as ofertas de produtos que você está entregando no local.
      - No campo **Quantidade**, insira uma quantidade de pedido para cada uma das ofertas de produto.

Selecionar produtos - Ofertas de produtos

Campo	Descrição
Ofertas *	Oferta de produto publicada que o cliente está solicitando para entrega no local de destino selecionado. Os exemplos podem incluir Serviço de Internet, planos móveis multifuncionais, uma oferta SD-

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	WAN premium ou um plano móvel Premium ilimitado. Você pode selecionar vários produtos para vender para cada local selecionado: **i.** Selecione uma oferta de produto na lista de ofertas de produtos publicadas. Para filtrar a lista de ofertas de produtos e encontrar uma oferta de produto, digite as primeiras letras do nome do produto. **ii.** Para selecionar outra oferta de produto, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione outra. **iii.** Para remover uma seleção, clique no **X**.
Quantidade *	Quantidade do produto que o cliente está solicitando no local selecionado. A quantidade padrão é 1. **Nota:** Para excluir uma oferta de produto selecionada para o local do pedido, clique no ícone de exclusão (

c. Para adicionar outra oferta de produto para este local, clique em **Adicionar ofertas de produtos**e repita o processo para selecionar uma oferta e inserir uma quantidade de pedido.

3. Quando terminar de adicionar ofertas de produtos para todos os locais, clique em **Configurar itens**.

Resultado

O Now Platform cria itens de linha de pedido para cada local de acordo com a quantidade e as especificações definidas das ofertas de produto e os associa ao pedido de produto.

Example:

Se um usuário em Santa Clara selecionar duas ofertas de SD-WAN premium, o Now Platform criará seis itens de linha do pedido. Você pode modificar os valores de característica de forma diferente para cada item de linha. Por exemplo, um item de linha de pedido pode ter um roteador básico, enquanto outro pode ter um roteador avançado.

O que Fazer Depois

Você pode configurar os detalhes do item de linha do pedido, modificar os valores de característica do pedido para a oferta do produto e adicionar ou remover especificações opcionais do produto. Uma função de cópia de configuração opcional permite copiar os valores de característica de uma oferta de produto para diferentes locais ou no mesmo local para diferentes itens de linha do pedido principal.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar os detalhes do item de linha do pedido para o pedido do produto

Certifique-se de que todos os detalhes do item de linha do pedido estejam corretos e completos, como parte da próxima etapa no processo de criação de um pedido de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar os detalhes do item de linha do pedido, modificar os valores de característica do pedido para a oferta do produto e adicionar ou remover itens relacionados e especificações opcionais do produto. Uma função de cópia de configuração opcional permite copiar os valores de característica de uma oferta de produto para diferentes locais ou no mesmo local para diferentes itens de linha do pedido principal.

Cada oferta de produto tem um conjunto de características e opções de características:

- Cada característica é genérica, o que significa que elas estão associadas a uma ou mais especificações de produto, serviço ou recurso. Use uma característica ou opção de característica para descrever os atributos de produto, serviço ou recurso.
- Para cada produto solicitado, você pode configurar e atualizar as seleções de opção de característica associadas a ele.
- Conforme você adiciona opções de característica, ele atualiza incrementalmente o preço do item de linha do pedido.

Por exemplo, seu cliente solicita um plano móvel multifuncional e você deseja atualizar as características do pedido ao configurar a linha do pedido. Para fazer isso, use a seção Características para selecionar as opções ordenadas para o plano, incluindo as seguintes opções:

- Pacote de SMS
- Pacote de voz
- Pacote de dados

Para saber mais, consulte o seguinte:

- Modelo de dados do catálogo de produtos e controle de versões do catálogo
- Crie as características e opções de características para suas ofertas de produtos.

Procedimento

1. Na seção Itens de linha do pedido (n), selecione a oferta de produto a ser configurada.
   Uma Missing Info A mensagem será exibida se um item de linha do pedido estiver incompleto e exigir que você insira mais detalhes.

   Clique na mensagem para descobrir quais informações estão ausentes. Os erros mais comuns que geralmente aparecem indicam que você deve preencher as informações ausentes, como um endereço de envio ou características do pedido para o item de linha do pedido.

2. Para revisar os detalhes gerais e de preços do item de linha do pedido selecionado, clique em **Detalhes**.

Novo pedido de produto - Detalhes - Item de linha do pedido

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema do item de linha do pedido.
Oferta de produtos	Oferta de produto que o cliente está solicitando para execução.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Local	Local de entrega da oferta de produto que o cliente está solicitando.
Especificação do produto	Especificação de produto associada ao item de linha do pedido. Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações do produto.
Quantidade encomendada	Quantidade solicitada para este item de linha do pedido. Você pode alterar essa quantidade conforme necessário.

3. Revise os detalhes de preços do item de linha do pedido.

Nota:

A moeda padrão para as características do pedido em suas ofertas de produto é baseada na localidade do sistema [glide.system.locale]. A moeda para preços dos itens de linha do pedido é exibida de acordo com o país que você definiu ao configurar sua conta de cliente. Se a moeda definida for diferente da moeda local do sistema, o Now Platform a converterá na moeda específica do cliente e exibirá os detalhes de preço.

Você não pode ajustar manualmente os valores que aparecem nos campos de Preços. Eles só aumentam ou diminuem se você adicionar ou remover ofertas de produtos não obrigatórios, alterar os valores da característica ou as quantidades do pedido de um item de linha.

Novo pedido de produto - Detalhes - Preços

Campo	Descrição
Cobranças recorrentes mensais por unidade	Total de cobranças recorrentes mensais por unidade para este item de linha do pedido. Um exemplo é uma cobrança de linha mensal. Essa taxa se baseia nas cobranças recorrentes mensais por preços unitários definidos no catálogo de produtos para cada opção de característica na oferta de produto selecionada.
Cobranças não recorrentes por unidade	Total de cobranças não recorrentes por unidade para este item de linha do pedido. Um exemplo é uma taxa única de instalação. Essa taxa se baseia nas cobranças não recorrentes por preços unitários definidos no catálogo de produtos para cada opção de característica na oferta de produto selecionada.
Preço total	Preço total do item de linha do pedido, que é calculado somando todos os preços de

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	opção da característica e multiplicando-os pela quantidade do pedido do item de linha. O preço do item de linha do pedido de nível superior inclui as seguintes informações: ○ Cobranças mensais recorrentes e não recorrentes por unidade para a oferta de produto. ○ Preços definidos no catálogo de produtos para os valores de opções de característica que você designou para o item de linha do pedido de nível superior.

4. Para revisar as opções de característica e os valores do item de linha do pedido, clique em **Características**.

Novo pedido de produto - Características

Campo	Descrição
Característica	Característica atribuída à oferta de produto. As características incluem velocidade, capacidade, tamanho, configurações definidas, hardware e software.
Valor da característica	Opções que você pode selecionar para as características obrigatórias associadas à oferta de produto. Para cada campo, selecione a opção selecionada pelo cliente.

5. Para atualizar ou inserir valores para seleções de opções de característica com indicadores **(vazios)**, execute as seguintes ações:

   a. No painel Características, clique no ícone de abertura de visualização (ícone de ⓘ) que aparece nas colunas Detalhes à esquerda daquela que você deseja atualizar.

   b. Uma janela de características do pedido será exibida com as seguintes informações.

Campo	Descrição
Característica *	Característica atribuída à oferta de produto. As características incluem velocidade, capacidade, tamanho, configurações definidas, hardware e software.
Valor da característica	Campo de texto de valor em que você pode inserir as informações de valor da

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	característica selecionada que está sendo atualizada.

c. Depois de revisar e atualizar as opções e valores de característica, clique em **Atualizar**.

6. Para copiar os valores de característica de um produto inteiro de um local de destino para outro local ou de uma oferta de produto para outra, execute as ações a seguir.

Por exemplo, digamos que você tenha vendido uma oferta de SD-WAN premium para o local de Santa Clara do cliente e também queira vendê-la para o local de São Francisco do cliente.

a. Na seção Itens de linha do pedido (n), selecione a oferta de produto que você deseja clonar. Neste exemplo, seria a oferta de produto para o local de Santa Clara de onde você está copiando.

b. Clique em **Detalhes** para retornar ao painel Detalhes - Item de linha do pedido.

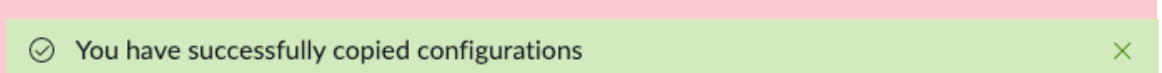
c. No campo **Oferta de produto**, clique no ícone de configuração do item de linha do pedido de cópia (Ícone de).

d. Uma janela Selecionar locais para copiar esta configuração é exibida com as seguintes informações:

Selecione locais para copiar esta configuração

Campo	Descrição
Local *	Nome do local que você selecionou para copiar uma configuração de produto.
Oferta de produto*	Nome da oferta de produto que você selecionou para copiar uma configuração de produto.
Copiar para locais*	Nomes dos locais para os quais você deseja copiar a configuração do produto. **i.** Clique no campo **Locais** e selecione um local. **ii.** Para selecionar outro local, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione um local.

e. Depois de selecionar os locais de cópia para, clique em **Copiar**. A mensagem a seguir será exibida se o processo de cópia for bem-sucedido:



Este processo copia a hierarquia de produto da oferta de produto selecionada do local selecionado para a cópia para o local especificado. Por exemplo, ele copia a hierarquia

Tradução automática

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

de produtos da oferta de serviço de SD-WAN premium em Santa Clara para o local selecionado em São Francisco. Se os mesmos itens de linha de oferta existirem no local de destino, ele copiará as opções e os valores da característica.

7. Para adicionar itens relacionados aos pedidos do cliente com relacionamentos horizontais, execute as ações a seguir.

8. Ao terminar de revisar e atualizar o item de linha do pedido, execute uma das ações a seguir.

9. Ao clicar no botão **Revisar**, ocorre a validação dos itens relacionados ao pedido do cliente e leva você para a página de envio do pedido.

Opção	Descrição
Se a validação for bem-sucedida	O Now Platform exibe a seguinte mensagem: Os itens de linha de pedido/inventário relacionados fornecidos são compatíveis. Esta mensagem confirma que as informações do pedido não exigem nenhuma entrada adicional e que você pode prosseguir para as próximas etapas da execução do pedido.
Se a validação for malsucedida	O Now Platform exibe uma das seguintes mensagens: ○ Para item de linha de pedido (ORDLn): um ou mais itens de linha de pedido/inventário relacionados não são compatíveis. Forneça os detalhes corretos do inventário dependente antes do fechamento dos pedidos de domínio relacionados. ○ Para item de linha do pedido (ORDLn): um ou mais itens relacionados são necessários. Forneça os detalhes do inventário relacionado antes do fechamento dos pedidos de domínio relacionados. Esta mensagem confirma que as informações do pedido exigem detalhes adicionais para sua decomposição. Você pode fornecer as informações necessárias para prosseguir para o próximo processo de execução do pedido.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisar e enviar o pedido de produto

Revise todos os itens de linha do pedido como a próxima etapa no processo para criar um pedido de produto. Edite os detalhes do pedido conforme necessário antes de enviá-lo para aprovação de execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para saber mais sobre a revisão de pedidos e as aprovações de execução, consulte Revisão de pedidos (produto) do cliente.

Procedimento

1. No formulário Novo pedido de produto, revise os detalhes gerais e de preço dos itens de linha do pedido.

Novo formulário de pedido de produto

Campo	Descrição
Linha do Pedido	Número exclusivo atribuído pelo sistema do item de linha do pedido.
Oferta de produtos	Oferta de produto que o cliente está solicitando para execução.
Especificação do produto	Especificação de produto associada ao item de linha do pedido. Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações do produto.
Cobranças mensais recorrentes	Total de cobranças recorrentes mensais para este item de linha do pedido. Um exemplo é uma cobrança de linha mensal.
Sem cobranças recorrentes	Total de cobranças não recorrentes para este item de linha do pedido. Um exemplo é uma taxa única de instalação.
Preço total	Preço total para este item de linha do pedido.

Nota:
Você não pode ajustar manualmente os valores que aparecem nos campos de preços. Eles só mudam se você alterar os valores de característica dos itens de linha do pedido. Para saber mais, consulte Configurar os detalhes do item de linha do pedido para o pedido do produto.

2. Para atualizar os detalhes de um item de linha do pedido, execute as seguintes ações:

a. Clique no ícone Abrir visualização (ícone ⓘ) à esquerda do item de linha do pedido que você deseja atualizar. Um painel é aberto à direita com os painéis **Detalhe** e **Atividade**.

Nota:
Para saber mais sobre esses campos, consulte Formulário Itens de linha do pedido (pedidos do cliente).

b. No painel **Detalhes**, preencha as informações do item de linha do pedido conforme necessário. Quando terminar, clique em **Atualizar** para atualizar os detalhes do item de linha do pedido.

Tradução automática

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

c. No painel **Atividade**, insira um comentário de forma livre ou texto de ordem de serviço interno para o item de linha do pedido:
   - O texto que você insere no bloco de **comentários** pode ser exibido por qualquer pessoa, incluindo seu cliente.
   - O texto que você insere no bloco **Anotações de trabalho (privado)** só pode ser exibido pela sua equipe interna.

d. Quando terminar de inserir comentários ou anotações de trabalho privadas, clique em **Publicar comentários**.

3. Para enviá-lo para aprovação de execução, clique em **Enviar pedido**.
4. Quando a mensagem de confirmação Envio bem-sucedido for exibida, clique em **OK**.

Resultado

Quando você envia formalmente o pedido de produto, seu estado muda de Rascunho para Novo. Um gerente de execução de pedidos agora pode revisar e aprovar para execução. Para saber mais, consulte Aprovação e execução de pedidos do cliente (produto).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Alterar um registro de inventário de pedido de produto

Como provedor, saiba como alterar um registro de inventário de pedido de produto, também conhecido como pedido do cliente, no Now Platform para seus clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Para alterar um registro de inventário de pedido de produto de uma conta de cliente existente, execute as seguintes ações:

   a. Na guia **Espaço configurável Listas** ( ), clique em **Pedidos do cliente**.

   b. Para selecionar todos os pedidos, clique em **Todos** ou, para selecionar um pedido, clique em **Abrir**.

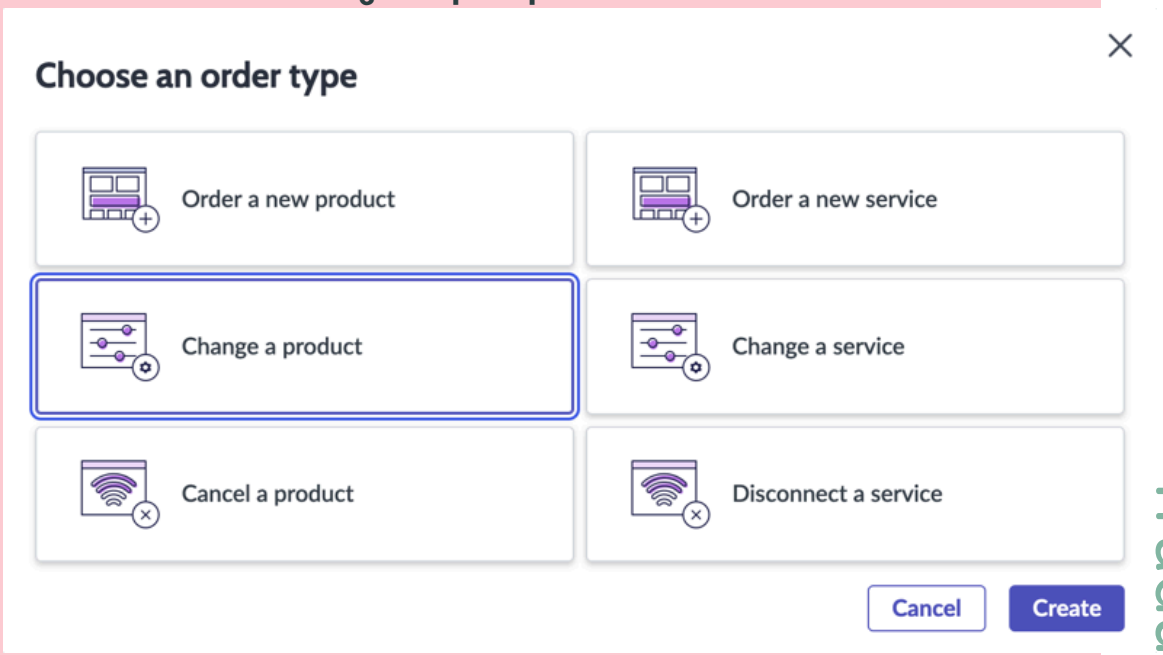
   c. Clique em **Nova**.

Tradução automática

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

3. Quando a caixa de diálogo Escolher um tipo de pedido for exibida, selecione **Alterar um produto** e clique em **Criar**.

Escolher uma caixa de diálogo de tipo de pedido



[End]
[store-future: BEGIN review]

Selecione a conta de um cliente e as informações de contato

Selecione a conta de um cliente e as informações de contato como a primeira etapa no processo para alterar um registro de inventário de pedido de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procedimento

1. No formulário, preencha os campos.

Alterar um produto - Criar formulário de pedido

Campo	Descrição
Conta	Nome da conta do cliente. Para filtrar a lista de clientes e encontrar uma conta, insira as primeiras letras do nome do cliente.
Contato	Nome do contato para o pedido. Para filtrar a lista de contatos do cliente e encontrar um contato, insira as primeiras letras do nome do contato.

2. Clique em **"Continuar"**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Selecione os inventários de produtos no inventário disponível

Selecione os inventários de produtos do inventário disponível como a próxima etapa no processo para alterar um registro de inventário de pedido de produto.

Antes de Iniciar
Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você acessa o formulário Selecionar produtos, o Now Platform exibe uma lista de inventários de produtos ativos na árvore de conteúdo. Esta lista se baseia no local da sua conta de cliente. Você pode selecionar os inventários de produtos clicando no ícone de expansão (ícone de) ou no ícone de recolhimento ( ) na árvore de conteúdo. Se a lista de inventários de produtos for longa, você poderá navegar na lista clicando nas páginas.

Você pode usar um filtro para encontrar os inventários de produtos que vai mudar. Para obter mais informações, consulte Pesquisar e exibir um inventário usando um filtro.

Nota:
Seu inventário disponível inclui todos os produtos ou serviços solicitados pelo cliente e atendidos com sucesso por você.

Procedimento

1. Para selecionar um inventário de produtos diretamente na lista de inventários, escolha um inventário de produtos e clique em **Selecionar**.
   Para escolher todos os inventários de produtos disponíveis em cada página, clique em **Selecionar tudo** e, em seguida, clique em **Selecionar**.

   Para escolher a lista inteira de inventários de produtos, clique em **Selecionar tudo** em todas as páginas na árvore de conteúdo.

   Nota:
   Para selecionar inventários de produtos usando um filtro, consulte Pesquisar e exibir um inventário usando um filtro.

2. No painel Selecionar tudo, clique nos inventários de produtos que você deseja mudar e clique em **Selecionar**.
   Se você quiser remover a seleção de qualquer inventário de produto, coloque o cursor em qualquer lugar na ordem de mudança e clique em **Desmarcar**.

   Se você quiser remover as seleções de todos os inventários de produtos, selecione **Redefinir** e clique em **Sim**.

3. No painel de informações de inventário de produtos, revise os detalhes do pedido e as informações da característica e clique em **Configurar**.

O que Fazer Depois
Configure os detalhes do item de linha do pedido, modifique os valores de característica do pedido para as especificações do produto e adicione ou remova as especificações opcionais do produto. Você pode usar uma função de cópia de configuração opcional para copiar os valores de característica de uma oferta de produto para diferentes locais ou no mesmo local para os diferentes itens de linha do pedido principal.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Pesquisar e exibir um inventário usando um filtro

[store-future: BEGIN review]Pesquise e exiba os registros de inventário de produtos do seu cliente com mais rapidez usando um filtro como a próxima etapa no processo para alterar um registro de inventário de pedido de produto.[End]

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procedimento

1. Clique no campo **Locais** e selecione um local.
   Os endereços disponíveis são os locais do cliente que têm os inventários de produtos ativos existentes da conta do cliente que você selecionou no formulário Criar pedido. Para inserir o endereço de um cliente e encontrar um local, insira as primeiras letras do nome do local.
2. Para selecionar outro local, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione outro local.
3. Para remover um local, clique no **X**.
4. Clique no campo **Oferta de produto** e selecione uma oferta de produto.
   As ofertas de produtos e as informações relacionadas são exibidas nos registros de inventário ativo do cliente.
5. Clique no campo **Especificação do produto** e selecione uma especificação de produto.
   As especificações do produto são exibidas quando você seleciona a oferta do produto. Depois de selecionar a especificação do produto, você pode usar o filtro baseado nas características do produto. Para adicionar as características e os valores ao filtro, clique no botão **Adicionar características** e execute as seguintes ações:
   a. Clique no campo **Característica** e selecione uma característica. As características disponíveis são das especificações do produto que você selecionou.
   b. Clique no campo **Valores** e selecione um valor. Os valores disponíveis vêm das especificações do produto selecionadas.
      - Para selecionar outro valor, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione um valor.
      - Para remover um valor, clique no **X**.

   Para adicionar outra característica ou excluir uma característica selecionada anteriormente, execute as seguintes ações:
6. Clique em **"Aplicar"**.

Resultado

O inventário de produtos filtrados aparece no painel Selecionar tudo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verificar os detalhes do item de linha do pedido

Verifique se todos os detalhes do item de linha do pedido estão corretos e completos como a próxima etapa no processo para alterar um registro de inventário de pedido de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você está alterando um registro de inventário de pedido de produto, o Now Platform cria os itens de linha do pedido de acordo com as especificações que você definiu. Se o inventário de produtos selecionado tiver inventários de produtos primários ou secundários, os itens de linha do pedido também serão criados para os inventários de produtos primários ou secundários. Se os inventários selecionados forem itens primários de pedido superior, os itens de linha do pedido serão criados somente para os itens primários, não para os itens do pedido secundário.

Por exemplo, digamos que seu cliente queira mudar a ordem do dispositivo de borda SD-WAN. Depois de selecionar o inventário de produtos para este item, o Now Platform cria dois itens de linha de pedido para esta ordem de mudança, um para o dispositivo de borda SD-WAN e outro para seu primário, o pacote de serviços de SD-WAN. Se você selecionar o inventário do pacote de serviços de SD-WAN, que é o item de pedido primário, somente um item de linha de pedido será criado.

Você pode configurar os detalhes do item de linha do pedido, modificar os valores de característica do pedido para a oferta do produto e adicionar ou remover especificações opcionais do produto. Uma função de cópia de configuração opcional permite copiar os valores de característica de uma oferta de produto para diferentes locais ou no mesmo local para os diferentes itens de linha de pedido principal.

Cada oferta de produto tem um conjunto de características e opções de características:

- Cada característica é genérica, o que significa que elas estão associadas a uma ou mais especificações de produto, serviço ou recurso. Use uma característica ou opção de característica para descrever os atributos de produto, serviço ou recurso.
- Para cada produto solicitado, você pode configurar e atualizar as seleções de opção de característica associadas a ele.
- Conforme você adiciona opções de característica, ele atualiza incrementalmente o preço do item de linha do pedido.

Por exemplo, seu cliente solicita a mudança do pedido do All-in-One Mobile Plan e você deseja atualizar as características do pedido ao configurar o item de linha do pedido. Use a seção Características para selecionar as opções de pedido de mudança para o plano, incluindo as seguintes opções:

- Pacote de SMS
- Pacote de voz
- Pacote de dados

Para saber mais, consulte o seguinte:

- Modelo de dados do catálogo de produtos e controle de versões do catálogo
- Crie as características e opções de características para suas ofertas de produtos.

Procedimento

1. Na seção Itens de linha do pedido (n), selecione a oferta de produto que você deseja configurar.
   Uma Missing Info A mensagem será exibida se um item de linha do pedido estiver incompleto e exigir que você insira mais detalhes.

Tradução automática

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

Clique na mensagem para descobrir quais informações estão ausentes. Um erro comum está relacionado ao preenchimento de algumas informações ausentes, como endereço de envio ou características do pedido, para o item de linha do pedido.

2. Para revisar os detalhes gerais e de preços do item de linha do pedido selecionado, clique em **Detalhes**.. A tabela a seguir descreve os campos nesta guia.

Mudança de produto - Detalhes - guia Item de linha do pedido

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema do item de linha do pedido.
Local	Local do inventário do pedido de produto que o cliente está alterando.
Oferta de produtos	Oferta de produto que o cliente está mudando.
Especificação do produto	Especificação de produto associada ao item de linha do pedido. Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações do produto.

3. Revise os detalhes de preços do item de linha do pedido.

Nota:

A moeda padrão para as características do pedido em suas ofertas de produto é baseada na localidade do sistema [glide.system.locale]. A moeda para o preço dos itens de linha do pedido é exibida para o país que você definiu ao configurar sua conta de cliente. Se você definir uma moeda diferente da moeda local do sistema, o Now Platform a converterá na moeda específica do seu cliente e exibirá os detalhes de preço.

Você não pode ajustar manualmente os valores que aparecem nos campos de Preços. Os valores aumentam ou diminuem somente quando você adiciona ou remove ofertas de produtos não obrigatórios ou altera os valores de característica ou as quantidades de pedido de um item de linha.

Mudança de produto - Detalhes - guia Preços

Campo	Descrição
Cobranças recorrentes mensais por unidade	Total de cobranças recorrentes mensais por unidade para este item de linha do pedido. Um exemplo é uma cobrança de linha mensal. Essa taxa se baseia nas cobranças recorrentes mensais por preços unitários definidos no catálogo de produtos para cada opção de característica na oferta de produto selecionada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Cobranças não recorrentes por unidade	Total de cobranças não recorrentes por unidade para este item de linha do pedido. Um exemplo é uma taxa única de instalação. Essa taxa se baseia nas cobranças não recorrentes por preços unitários definidos no catálogo de produtos para cada opção de característica na oferta de produto selecionada.
Preço total	Preço total do item de linha do pedido, que é calculado somando todos os preços de opção da característica e multiplicando-os pela quantidade do pedido do item de linha. O preço do item de linha do pedido de nível superior inclui as seguintes informações: ○ Cobranças mensais recorrentes e não recorrentes por unidade para a oferta de produto. ○ Preços definidos no catálogo de produtos para os valores de opções de característica que você designou para o item de linha do pedido de nível superior.

4. Para revisar as opções de característica e os valores do item de linha do pedido, clique na guia **Características**.

Mudança de produto - Guia Características

Campo	Descrição
Característica	Característica atribuída à oferta de produto. As características incluem velocidade, capacidade, tamanho, configurações definidas, hardware e software.
Valor da característica	Opções que você pode selecionar para as características obrigatórias associadas à oferta de produto. Para cada campo, selecione a opção selecionada pelo cliente.

5. Para atualizar ou inserir os valores das seleções de opções de característica com indicadores (vazios), execute as seguintes ações:
   a. No painel Características, clique no ícone de abrir visualização (ícone ⓘ) que aparece na coluna Detalhes.
   b. Quando a janela Características do pedido for exibida, preencha os campos.

Tradução automática

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

Mudança de produto - Guia Características

Campo	Descrição
Característica *	Característica atribuída à oferta de produto. As características incluem velocidade, capacidade, tamanho, configurações definidas, hardware e software.
Valor da característica	Campo de texto de valor em que você pode inserir as informações de valor da característica selecionada que está sendo atualizada.

c. Depois de revisar e atualizar as opções e valores da característica, clique em **Atualizar**.

6. Para copiar os valores de característica de um produto inteiro de um local de destino para outro local ou de uma oferta de produto para outra, execute as seguintes ações:

a. Na seção Itens de linha do pedido (n), selecione a oferta de produto que você deseja clonar.

b. Para retornar ao painel Detalhes-Item de linha do pedido, clique em **Detalhes**.

c. No campo **Oferta de produto**, clique no ícone de configuração do item de linha do pedido de cópia ( ).

d. Quando a janela Selecionar locais para copiar esta configuração for exibida, preencha os campos:

Selecione locais para copiar esta janela de configuração

Campo	Descrição
Local *	Nome do local que você selecionou para copiar uma configuração de produto.
Oferta de produto*	Nome da oferta de produto que você selecionou para copiar uma configuração de produto.
Copiar para locais*	Nomes dos locais para os quais você deseja copiar a configuração do produto. **i.** Clique no campo **Locais** e selecione um local. **ii.** Para selecionar outro local, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione um local.

e. Clique **em Copiar**. A mensagem a seguir será exibida se o processo de cópia for bem-sucedido:

Tradução automática

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

Este processo copia a hierarquia de produto da oferta de produto de seu local para a cópia para o local especificado. Se os mesmos itens de linha de oferta existirem no local de destino, ele copiará as opções e os valores da característica.

7. Para adicionar itens relacionados aos pedidos do cliente com relacionamentos horizontais, execute as ações a seguir.

8. Ao terminar de revisar e atualizar os itens de linha do pedido, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revise os itens de linha do pedido e envie a ordem de mudança para o inventário de produtos

Revise todos os itens de linha do pedido como a última etapa no processo para alterar um registro de inventário de pedido de produto. Edite os detalhes do pedido, conforme necessário, antes de enviá-lo para uma aprovação de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para saber mais sobre a revisão de pedidos e as aprovações de execução, consulte Revisão de pedidos (produto) do cliente.

Procedimento

1. No formulário Mudança de produto, revise os detalhes gerais e de preços dos itens de linha do pedido.
[store-future: BEGIN review]

Formulário de mudança de produto

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema do item de linha do pedido.
Oferta de produtos	Oferta de produto que o cliente está mudando.
Especificação do produto	Especificação de produto associada ao item de linha do pedido. Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações do produto.
Cobranças mensais recorrentes	Total de cobranças recorrentes mensais para este item de linha do pedido. Um exemplo é uma cobrança de linha mensal.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Sem cobranças recorrentes	Total de cobranças não recorrentes para este item de linha do pedido. Um exemplo é uma taxa única de instalação.
Preço total	Preço total para este item de linha do pedido.

Nota:
Você não pode ajustar manualmente os valores que aparecem nos campos de preços. Eles só mudam se você alterar os valores de característica dos itens de linha do pedido. Para saber mais, consulte Configurar os detalhes do item de linha do pedido para o pedido do produto.

[End]

2. Para atualizar os detalhes de um item de linha do pedido, execute as seguintes ações:
   a. Clique no ícone de abrir visualização (ícone de ⓘ) ao lado do item de linha do pedido que você deseja atualizar. As guias **Detalhe** e **Atividade** são abertas.

      Nota:
      Para saber mais sobre essas guias, consulte Formulário Itens de linha do pedido (pedidos do cliente).

   b. Na guia **Detalhe**, preencha as informações sobre o item de linha do pedido e clique em **Atualizar**.
   c. Na guia **Atividade**, insira um comentário de forma livre ou texto de ordem de serviço interno para o item de linha do pedido:
      - O texto que você insere no bloco de comentários pode ser exibido por qualquer pessoa, incluindo seu cliente.
      - O texto que você insere no bloco Anotações de trabalho (privado) pode ser exibido somente pela sua equipe interna.
   d. Clique **em Publicar comentários**.
3. Clique **em Enviar pedido**.
4. Quando a mensagem de confirmação Envio bem-sucedido for exibida, clique em **OK**.

Resultado
Quando você envia formalmente o pedido de produto, seu estado muda de Rascunho para Novo. Um gerente de execução de pedidos pode revisar e aprovar para execução de mudança.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Cancelar um registro de inventário de pedido de produto

Como provedor, você pode cancelar um registro de inventário de produto no Now Platform para seus clientes. Por exemplo, talvez você queira cancelar seu roteador legado atual.

Antes de Iniciar
Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

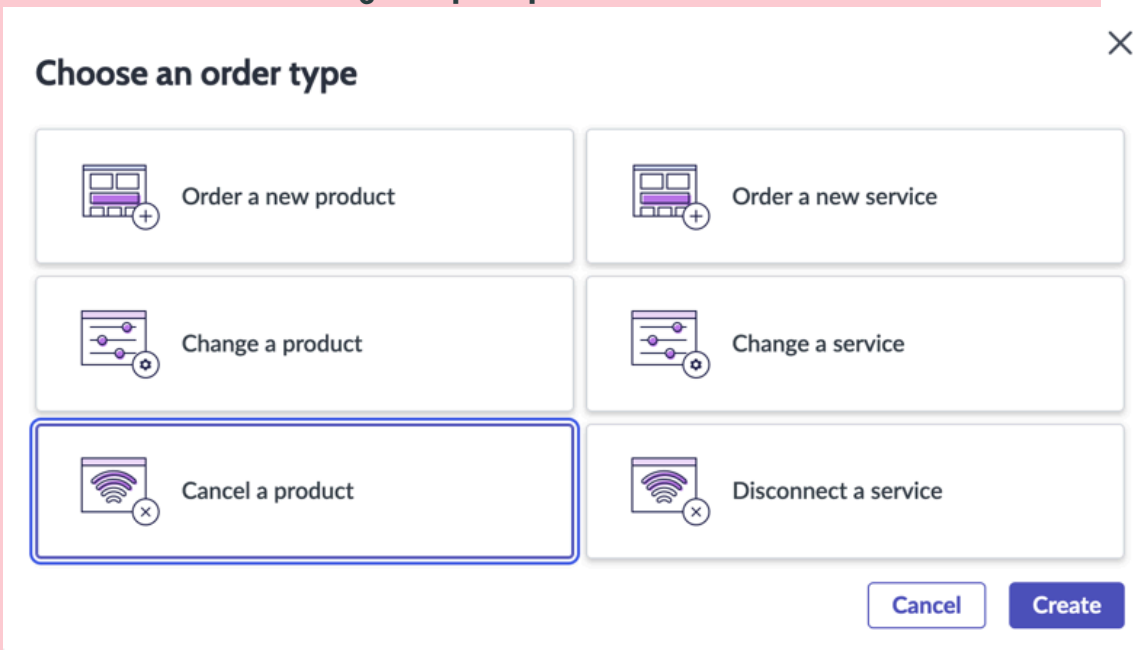
Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Para cancelar um registro de inventário de pedido de produto para uma conta de cliente existente, execute as seguintes ações:
   a. Na guia **Espaço configurável do CSM/FSM Listas** ( ), clique em **Pedidos do cliente**.
   b. Para selecionar todos os pedidos, clique em **Todos** ou, para selecionar um pedido, clique em **Abrir**.
   c. Clique em **Nova**.
3. Quando a caixa de diálogo Escolher um tipo de pedido for exibida, selecione **Cancelar um produto** e clique em **Criar**.

Escolher uma caixa de diálogo de tipo de pedido



[End]
[store-future: BEGIN review]

Selecione a conta de um cliente e as informações de contato

Selecione a conta de um cliente e as informações de contato como a primeira etapa no processo para cancelar um registro de inventário de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. No formulário, preencha os campos.

Cancelar um produto - Criar formulário de pedido

Campo	Descrição
Conta	Nome da conta do cliente. Para filtrar a lista de clientes e encontrar uma conta, insira as primeiras letras do nome do cliente.
Contato	Nome do contato para o pedido. Para filtrar a lista de contatos do cliente e encontrar um contato, insira as primeiras letras do nome do contato.

2. Clique em **"Continuar"**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Selecione os inventários de produtos no inventário disponível

Selecione os inventários de produtos do inventário disponível como a próxima etapa no processo para cancelar um registro de inventário de produtos.

Antes de Iniciar
Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você acessa o formulário Selecionar produtos, o Now Platform exibe uma lista de inventários de produtos ativos na árvore de conteúdo. Esta lista se baseia no local da sua conta de cliente. Você pode selecionar os inventários de produtos clicando no ícone de expansão (ícone de) ou no ícone de recolhimento ( ) na árvore de conteúdo. Se a lista de inventários de produtos for longa, você poderá navegar na lista clicando nas páginas.

Você pode usar um filtro para encontrar os inventários de produtos que serão cancelados. Para obter mais informações, consulte Pesquisar e exibir um inventário de produtos usando um filtro.

Nota:
Seu inventário disponível inclui todos os produtos ou serviços solicitados pelo cliente e atendidos com sucesso por você.

Procedimento

1. Para selecionar um inventário de produto diretamente na lista de inventários, escolha um inventário e clique em **Selecionar**.
   Para escolher todos os inventários de produtos disponíveis em cada página, clique em **Selecionar tudo** e, em seguida, clique em **Selecionar**.

   Para escolher a lista inteira de inventários de produtos, clique em **Selecionar tudo** em todas as páginas na árvore de conteúdo.

Nota:
Para selecionar os inventários de produtos usando um filtro, consulte Pesquisar e exibir um inventário usando um filtro.

Tradução automática

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

2. No painel Selecionar tudo, clique nos inventários de produtos que você deseja mudar e clique em **Selecionar**.
   Se você quiser remover a seleção de qualquer inventário de produto, coloque o cursor em qualquer lugar na ordem de mudança e clique em **Desmarcar**.

   Se você quiser remover as seleções de todos os inventários de produtos, selecione **Redefinir** e clique em **Sim**.

3. No painel de informações de inventário de produtos, revise os detalhes do pedido e as informações da característica e clique em **Configurar**.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Pesquisar e exibir um inventário de produtos usando um filtro

Pesquise e exiba os registros de inventário de produtos do seu cliente usando o filtro como a próxima parada no processo para cancelar um registro de inventário de produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procedimento

1. Clique no campo **Locais** e selecione um local.
   Os endereços disponíveis são os locais do cliente que têm os inventários de produtos ativos existentes da conta do cliente que você selecionou no formulário Criar pedido. Para inserir o endereço de um cliente e encontrar um local, insira as primeiras letras do nome do local.
2. Para selecionar outro local, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione um local.
3. Para remover um local, clique no **X**.
4. Clique no campo **Oferta de produto** e selecione uma oferta de produto.
   As ofertas de produtos e as informações relacionadas são exibidas nos registros de inventário ativo do cliente.
5. Clique no campo **Especificação do produto** e selecione uma especificação de produto.
   As especificações do produto são exibidas quando você seleciona a oferta do produto. Depois de selecionar a especificação do produto, você pode usar o filtro baseado nas características do produto. Para adicionar as características e os valores ao filtro, clique no botão **Adicionar características** e execute as seguintes ações:
   a. Clique no campo **Característica** e selecione uma característica. As características disponíveis são das especificações do produto que você selecionou.
   b. Clique no campo **Valores** e selecione um valor. Os valores disponíveis vêm das especificações do produto que você selecionou.
      - Para selecionar outro valor, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione um valor.
      - Para remover um valor, clique no **X**.

   Para adicionar outra característica ou excluir uma característica selecionada anteriormente, execute as seguintes ações:

6. Clique em **"Aplicar"**.

Tradução automática

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

Resultado
O inventário de produtos filtrados aparece no painel Selecionar tudo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revise os itens de linha do pedido e envie o pedido de cancelamento para o inventário de produtos

Revise todos os itens de linha do pedido como a última etapa no processo para cancelar um registro de inventário de produto. Edite os detalhes do pedido conforme necessário antes de enviá-lo para aprovação de execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você está cancelando um inventário de pedido de produto, o Now Platform cria os itens de linha do pedido de acordo com as especificações que você definiu. Para cancelar um registro de inventário de pedido de produto, se os inventários selecionados forem itens primários de pedido superior, os itens de linha do pedido serão criados para os itens primários e os itens secundários do pedido. Se os inventários selecionados forem itens de pedido secundário, os itens de linha do pedido serão criados somente para os itens secundários.

Por exemplo, o cliente solicita o cancelamento do pedido do pacote de serviços de SD-WAN. Depois de selecionar o inventário de produtos, o Now Platform cria quatro itens de linha de pedido para esta ordem de mudança, um para o pacote de serviços de SD-WAN e um para cada um dos três itens de pedido secundários, como controlador de SD-WAN, borda de SD-WAN Dispositivo e Segurança de SD-WAN. Se você selecionou qualquer um dos três inventários secundários, somente um item de linha de pedido será criado para o inventário secundário selecionado.

Para saber mais sobre a revisão de pedidos e as aprovações de execução, consulte Revisão de pedidos (produto) do cliente.

Nota:
Para o tipo de mudança e desconexão de pedidos do cliente, a mensagem abaixo é exibida.

Esta validação não é aplicável para itens de linha de pedido com ação de mudança ou desconexão.

Procedimento

1. No formulário Cancelamento de produto, revise os detalhes gerais e de preços dos itens de linha do pedido.

Formulário de cancelamento de produto

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema do item de linha do pedido.
Oferta de produtos	Oferta de produto que o cliente está solicitando cancelamento.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Especificação do produto	Especificação de produto associada ao item de linha do pedido. Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações do produto.
Cobranças mensais recorrentes	Total de cobranças recorrentes mensais para este item de linha do pedido. Um exemplo é uma cobrança de linha mensal.
Sem cobranças recorrentes	Total de cobranças não recorrentes para este item de linha do pedido. Um exemplo é uma taxa única de instalação.
Preço total	Preço total para este item de linha do pedido.

Nota:
Você não pode ajustar manualmente os valores que aparecem nos campos de preços. Eles só mudam se você alterar os valores de característica dos itens de linha do pedido. Para saber mais, consulte Configurar os detalhes do item de linha do pedido para o pedido do produto.

2. Para atualizar os detalhes de um item de linha do pedido, execute as seguintes ações:
   a. Clique no ícone Abrir visualização (ícone ⓘ) à esquerda do item de linha do pedido que você deseja atualizar. As guias **Detalhe** e **Atividade** são abertas.

      Nota:
      Para saber mais sobre essas guias, consulte Formulário Itens de linha do pedido (pedidos do cliente).

   b. Na guia **Detalhe**, preencha as informações do item de linha do pedido conforme necessário. Quando terminar, clique em **Atualizar** para atualizar os detalhes do item de linha do pedido.
   c. Na guia **Atividade**, insira um comentário de forma livre ou texto de ordem de serviço interno para o item de linha do pedido:
      - O texto que você insere no bloco de comentários pode ser exibido por qualquer pessoa, incluindo seu cliente.
      - O texto que você insere no bloco Anotações de trabalho (privado) só pode ser exibido pela sua equipe interna.

   d. Clique **em Publicar comentários**.
3. Clique **em Enviar pedido**.
4. Quando a mensagem de confirmação Envio bem-sucedido for exibida, clique em **OK**.

Resultado
Quando você envia formalmente o pedido de produto, seu estado muda de Rascunho para Novo. Um gerente de execução de pedidos agora pode revisar e aprovar o cancelamento.

[End]

Tradução automática

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

[store-future: BEGIN review]

Revisão de pedidos (produto) do cliente

Saiba como o gerente de execução de pedidos pode revisar os pedidos do cliente para execução para verificar se os pedidos do cliente foram atendidos corretamente.

Tarefas de revisão e aprovação do pedido do cliente

Depois de capturar um pedido do cliente, o gerente de execução de pedidos seleciona e verifica o pedido, o item de linha, a especificação do produto e os dados das características e decide se aprova ou rejeita o pedido. Se for aprovado, o processo de decomposição de pedido será iniciado e acionará o fluxo de execução de pedido para atender ao pedido do cliente. Consulte a tabela a seguir para obter uma lista das tarefas de revisão e aprovação do pedido do cliente que você pode executar. Depois que o Now Platform captura uma ordem de serviço, o gerente de ordem de serviço seleciona e verifica o pedido, os itens de linha e os dados das características e os aprova ou rejeita. Saiba como esse processo aciona o fluxo de execução de pedido e cria as tarefas necessárias para atender à ordem de serviço.

Tarefas de revisão e aprovação do pedido do cliente

Tarefa	Descrição
1. Selecione um pedido do cliente.	Navegue até o seu espaço e selecione a ordem.
2. Revise os itens de linha do pedido do cliente.	Valide se os locais atribuídos a cada item de linha solicitado estão corretos para cada produto solicitado.
3. Revise e atualize as informações de contato do item de linha do pedido do cliente.	Certifique-se de que as informações de contato do cliente estejam corretas para o item de linha do pedido do cliente.
4. Revise as especificações do produto associadas ao item de linha do pedido do cliente.	Atualize o item de linha do cliente conforme necessário.
5. Revise as seleções de características do pedido para o item de linha do pedido do cliente.	Certifique-se de que as seleções de características do cliente estejam corretas.
6. Depois que você estiver satisfeito com a correção de todos os detalhes do pedido, aprove o pedido do cliente para o processamento de execução.	Aprove o pedido do cliente.
7. Execute as tarefas para execução de pedido do cliente após a aprovação.	Certifique-se de que o pedido do cliente seja atendido corretamente.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de um pedido de cliente

Selecione um pedido de cliente e revise os detalhes da conta, do contato, do preço e da data para garantir que o pedido esteja correto e completo. Se precisar, você pode revisar ou solicitar o cancelamento de um pedido do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.

> **Nota:**
> Se você não estiver usando espaços configuráveis, navegue usando o seguinte caminho:
>
> **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
>
> Para saber mais sobre como migrar para espaços configuráveis, consulte Migrar para um espaço configurável .

Se você tiver uma função atribuída de gerente de execução de pedidos ou de agente de execução de pedidos, o espaço Gestão de pedidos do cliente será exibido. Se o espaço Gestão de pedidos do cliente não for exibido, execute as seguintes ações:

a. No ícone Espaço configurável Listas (ícone , clique em **Pedidos do cliente**.

b. Execute uma das seguintes ações:
   - Para exibir todos os pedidos do cliente, clique em **Todos**.
   - Para exibir somente pedidos de clientes em aberto e não atendidos, clique em **Abrir**.

c. Selecione o pedido do cliente que você deseja revisar, verificar, aprovar ou atender:
   - Para atualizar o formulário, clique no ícone de atualização (ícone de).
   - Para filtrar pedidos de clientes existentes, clique no ícone de filtro (ícone de).

2. Para selecionar o pedido do cliente que você deseja revisar, clique no bloco apropriado no espaço Gestão de pedidos do cliente.
3. No formulário Pedido do cliente, revise o número do pedido, a conta e as informações de contato do pedido do cliente selecionado.
4. Para revisar ou solicitar o cancelamento de um pedido de cliente no estado Em andamento, execute uma das ações a seguir.

> **Nota:**
> Para saber mais sobre mudanças de pedidos em curso, consulte Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento.

5. No pedido do cliente, faça as mudanças necessárias e clique em **Salvar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Validar os itens relacionados de um pedido do cliente quanto à sua compatibilidade

Valide os itens de linha do pedido relacionados ao pedido do cliente, o que inclui os relacionamentos de especificação horizontal, para garantir que as informações relacionadas ao pedido sejam geradas corretamente para atender ao pedido do cliente.

Antes de Iniciar

Um relacionamento de especificação horizontal é definido pela definição de uma regra de compatibilidade entre as especificações de produto, serviço ou recurso em um catálogo de produtos.

Tradução automática

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

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de definir uma regra de compatibilidade, ao capturar um pedido do cliente, você pode validar os itens relacionados ao pedido antes de aprovar o pedido. Para esta validação, você revisa os relacionamentos de especificação dos itens de linha do pedido e os dados de entrada do pedido do seu cliente ao criar o pedido.

As validações ocorrem em dois níveis:

1. Validações antes da aprovação do pedido. Se essas validações falharem, o processo de decomposição de pedido não será interrompido. As seguintes validações ocorrem:
   - Especificação de origem e configuração da especificação de origem
   - Validação de compatíveis
   - Validação de quantidade de compatíveis
2. Validação no momento em que um pedido de domínio é encerrado. Se esta validação falhar, o processo de execução de pedidos será interrompido. As seguintes validações ocorrem:
   - Especificação de origem e configuração da especificação de origem
   - Validação de compatíveis
   - Validação de quantidade de compatíveis
   - Configuração de compatíveis

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.

Nota:
Se você não estiver usando espaços configuráveis, navegue usando o seguinte caminho:

Experiência de espaço > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.

Para saber mais sobre como migrar para espaços configuráveis, consulte Migrar para um espaço configurável .

Se você tiver uma função atribuída de gerente de execução de pedidos ou de agente de execução de pedidos, o espaço Gestão de pedidos do cliente será exibido. Se o espaço Gestão de pedidos do cliente não for exibido, execute as seguintes ações:

a. No ícone Espaço configurável Listas (ícone), clique em **Pedidos do cliente**.

b. Execute uma das seguintes ações:
- Para exibir todos os pedidos do cliente, clique em **Todos**.
- Para exibir somente pedidos de clientes em aberto e não atendidos, clique em **Abrir**.

c. Selecione o pedido do cliente que você deseja validar:
- Para atualizar o formulário, clique no ícone de atualização (ícone de).
- Para filtrar os pedidos de clientes existentes, clique no ícone de filtro (ícone de).

Tradução automática

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

2. Para validar os itens relacionados do pedido do cliente, clique em **Validar itens relacionados** no formulário Pedido do cliente.

Opção	Descrição
Se a validação for bem-sucedida	O Now Platform exibe a seguinte mensagem: Os itens de linha de pedido/inventário relacionados fornecidos são compatíveis. Esta mensagem confirma que as informações do pedido não exigem nenhuma entrada adicional e que você pode prosseguir para as próximas etapas da execução do pedido.
Se a validação for malsucedida	O Now Platform exibe uma mensagem que confirma se as informações do pedido exigem detalhes adicionais para sua decomposição. Você pode fornecer as informações necessárias para prosseguir para o próximo processo de execução do pedido.

Nota:
Para o tipo de mudança e desconexão de pedidos do cliente, a mensagem abaixo é exibida para a validação dos itens relacionados do pedido do cliente.

Esta validação não é aplicável para itens de linha de pedido com ação de mudança ou desconexão.

3. Clique em **Aprovar**.

Nota:
Ao aprovar o tipo de mudança e desconexão de solicitações de pedido com relacionamentos horizontais, o sistema ServiceNow® analisa seu impacto nos relacionamentos de inventário de produtos e exibe uma mensagem se isso invalidar os relacionamentos existentes devido ao impacto da mudança solicitada pelo cliente.

O que Fazer Depois
Revise e atualize os itens relacionados à linha do pedido. Para obter mais informações, consulte Revisar e atualizar os itens relacionados à linha de pedido de um item de linha do pedido do cliente.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente

Revise os itens de linha e os detalhes relacionados de um pedido do cliente para garantir que todos os itens de linha e detalhes estejam corretos e completos. Os detalhes relacionados incluem as características e os contatos do item de linha da ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando os formulários Itens de linha do pedido do cliente e Característica do pedido do cliente juntos, você pode realizar as seguintes ações:

Tradução automática

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

- Exibir um item de linha de pedido do cliente existente.
- Exiba, adicione, altere ou exclua uma nova característica de um item de linha do pedido. Para saber mais, consulte Revisar e atualizar os valores de característica em um pedido do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.

   Nota:
   Se você não estiver usando espaços configuráveis, navegue usando o seguinte caminho:

   Experiência de espaço > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.

   Para saber mais sobre como migrar para espaços configuráveis, consulte Migrar para um espaço configurável .

   Se você tiver uma função atribuída de gerente de execução de pedidos ou de agente de execução de pedidos, o espaço Gestão de pedidos do cliente será exibido. Se o espaço Gestão de pedidos do cliente não for exibido, execute as seguintes ações:

   a. No ícone Espaço configurável Listas (ícone , clique em **Pedidos do cliente**.

   b. Execute uma das seguintes ações:
      - Para exibir todos os pedidos do cliente, clique em **Todos**.
      - Para exibir somente pedidos de clientes em aberto e não atendidos, clique em **Abrir**.

   c. Selecione o pedido do cliente que você deseja revisar, verificar, aprovar ou atender:
      - Para atualizar o formulário, clique no ícone de atualização (ícone de).
      - Para filtrar pedidos de clientes existentes, clique no ícone de filtro (ícone de).

2. No espaço Gestão de pedidos do cliente, selecione o pedido do cliente e clique no bloco apropriado.

   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção de campos do espaço Gestão de pedidos do cliente no espaço Gestão de pedidos do cliente e formulários de Pedido do cliente na Gestão de pedidos para Telecommunications and Media.

3. Depois de selecionar e abrir o pedido do cliente no formulário Pedido do cliente, clique em **Solicitar itens de linha (n)** para exibir os detalhes do item de linha do cliente.
   (n) representa o número do número total de itens de linha para o pedido do cliente. O formulário Itens de linha do pedido é exibido.

4. Selecione um item de linha de pedido do cliente existente para revisar, adicionar um novo ou selecionar a especificação de produto associada para revisão.

5. No formulário, revise os detalhes gerais do item de linha do pedido do cliente selecionado.

   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção Formulário de itens de linha do pedido - seção de campos de detalhes do item de linha no formulário de item de linha do pedido (pedidos do cliente) em Gestão de pedidos para telecomunicações e mídia.

6. Revise os detalhes de preços do item de linha do pedido do cliente selecionado.

Tradução automática

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

Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção Formulário de itens de linha do pedido - campos de detalhes de preços no Formulário de item de linha do pedido (pedidos do cliente) em Gestão de pedidos para telecomunicações e mídia.

7. Revise os detalhes restantes do item de linha do pedido do cliente selecionado.

   Para obter informações sobre as descrições de campo, consulte a seção Formulário de itens de linha do pedido - outros campos de detalhe no formulário de item de linha do pedido (pedidos do cliente) em Gestão de pedidos para telecomunicações e mídia.

8. Para revisar os detalhes dos itens relacionados à linha do pedido, consulte Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente.
9. Para revisar os detalhes do ID de inventário de produto externo, consulte Revisar os detalhes do inventário de produtos externos de um pedido do cliente.
10. Para salvar as atualizações feitas no item de linha do pedido do cliente, clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Conforme necessário, revise e atualize o contato relacionado, os valores de característica do pedido e as tarefas do pedido.

Nota:

Se você criar um registro de falha manual ou um automatizado for gerado para as tarefas de pedido, poderá revisar e rastrear facilmente todos os registros de falha de um pedido específico. Use a **guia Falhas (n)** (em que n é o número de falhas) que aparece quando você exibe o cliente relacionado ou a ordem de serviço no formulário de Pedido do cliente.

Para saber mais sobre falhas de pedido, consulte Gerenciando falha de pedido.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Revisar e atualizar os contatos de um item de linha do pedido do cliente

Revise e atualize as informações de contato atuais do cliente associadas a um item de linha do pedido do cliente para que você possa garantir que as informações do cliente estejam sempre corretas. Você também pode adicionar, alterar ou excluir contatos de clientes conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procedimento

1. Para exibir os contatos do cliente que estão atualmente associados a um item de linha do pedido, selecione o item de linha do pedido do cliente.
   Para saber mais, consulte Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente.
2. Clique **em Contatos de item de linha do pedido**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Contatos do item de linha do pedido

Campo	Descrição
Nome	Nome do contato do cliente.
Sobrenome	Sobrenome do contato do cliente.
Telefone Comercial	Número de telefone comercial do contato do cliente.
E-mail	Endereço de e-mail do contato do cliente.

4. Para adicionar ou excluir um contato de pedido do cliente, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisar e atualizar as especificações de produto de um item de linha do pedido do cliente

Revise e atualize a especificação do produto que está associada a um item de linha de pedido do cliente selecionado. Uma especificação de produto é um modelo que você pode usar para definir, em um nível funcional, um produto que um provedor vende ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para saber mais sobre as especificações do produto, consulte Criar e publicar especificações do produto.

Procedimento

1. Para exibir as especificações de produto associadas, selecione o item de linha do pedido do cliente.
   Para saber mais, consulte Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente.
2. No campo **Especificação do produto**, selecione a especificação do produto que você deseja revisar.
3. No formulário, revise a especificação do produto e atualize conforme necessário.

   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção Campos de formulário de especificação do produto no formulário Item de linha do pedido (pedidos do cliente) em Gestão de pedidos para telecomunicações e mídia.

4. Ao terminar de revisar e atualizar a especificação de produto do item de linha do pedido do cliente, execute uma das ações a seguir.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Revisar e atualizar os valores de característica em um pedido do cliente

Revise e atualize os valores de opção de característica associados a um pedido do cliente para que você possa garantir que as seleções do cliente estejam corretas.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada oferta de produto tem um conjunto de características e opções de características. As características são genéricas e podem ser associadas a uma ou mais especificações de produto, serviço ou recurso. Cada característica tem um determinado tipo de entrada (caixa de seleção, lista, anexo) e pode ter uma ou mais opções de característica. Para saber mais, consulte Modelo de dados do catálogo de produtos e controle de versões do catálogo.

Procedimento

1. Para exibir os valores de característica do pedido associados, selecione o item de linha do pedido do cliente. Para saber mais, consulte Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente.
2. Clique em **Características do pedido (n)**, onde (n) é o número de características do produto que estão associadas ao item de linha do pedido do cliente selecionado.
3. No formulário, revise os valores das características do pedido do cliente e atualize conforme necessário.

Formulário Valores das características do pedido

Campo	Descrição
Especificações	Especificação do produto que está associada à característica do pedido do cliente. Para exibir detalhes da especificação, clique na especificação do produto. Para saber mais, consulte Revisar e atualizar as especificações de produto de um item de linha do pedido do cliente.
Característica	Característica selecionada, por exemplo, pacote de dados, para o item de linha do pedido. Para exibir e atualizar os detalhes da característica, clique na característica. Esses detalhes incluem o nome da característica, a descrição e o tipo de entrada.
Valor da característica	Valor que você selecionou para a opção de característica. Por exemplo, Ilimitado, para a opção Pacote de dados Ilimitado. Para exibir e atualizar os detalhes do valor da característica, clique no valor da característica. Esses valores incluem o seguinte: ○ Nome da especificação associada ○ Nome da característica ○ Valor de característica selecionado

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Opção de característica associada ○ Item de linha de pedido associado
Opção de característica	Nome da opção da característica. Por exemplo, Ilimitado para a opção Pacote de dados Ilimitado. Para exibir e atualizar os detalhes da opção da característica, clique na opção da característica. Esses valores incluem o nome da opção de característica e as características associadas.

4. Ao terminar de revisar e atualizar as características do pedido do cliente, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisar e atualizar os itens relacionados à linha de pedido de um item de linha do pedido do cliente

Revise e atualize as informações dos itens relacionados à linha do pedido que estão associadas a um item de linha do pedido do cliente para que você possa garantir que as informações do cliente estejam sempre corretas.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.

Nota:
Se você não estiver usando espaços configuráveis, navegue usando o seguinte caminho:

Experiência de espaço > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.

Para saber mais sobre como migrar para espaços configuráveis, consulte Migrar para um espaço configurável .

Se você tiver uma função atribuída de gerente de execução de pedidos ou de agente de execução de pedidos, o espaço Gestão de pedidos do cliente será exibido. Se o espaço de Gestão de pedidos do cliente não for exibido, execute as seguintes ações:

a. No ícone Espaço configurável Listas (ícone), clique em **Pedidos do cliente**.

b. Execute uma das seguintes ações:

- Para exibir todos os pedidos do cliente, clique em **Todos**.
- Para exibir somente pedidos de clientes em aberto e não atendidos, clique em **Abrir**.

c. Selecione o pedido do cliente que você deseja revisar, verificar, aprovar ou atender:

Tradução automática

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

- Para atualizar o formulário, clique no ícone de atualização (ícone de).
- Para filtrar os pedidos de clientes existentes, clique no ícone de filtro (ícone de).

2. No espaço Gestão de pedidos do cliente, selecione o pedido do cliente e clique em um bloco.
3. Para exibir os detalhes do item de linha do cliente, clique em Solicitar **itens de linha (n)**.
(n) representa o número do número total de itens de linha para o pedido do cliente. O formulário Itens de linha do pedido é exibido.
4. Para exibir os itens relacionados à linha de pedido associados, selecione um item de linha de pedido do cliente.
5. Clique em **Itens relacionados à linha do pedido (n)**, onde (n) é o número de itens relacionados à linha do pedido que estão associados ao item de linha do pedido do cliente selecionado.
6. No formulário, revise os itens de linha do pedido do cliente e atualize conforme necessário.

Formulário Itens relacionados à linha do pedido

Campo	Descrição
Número	Número do item relacionado à linha do pedido.
Item da linha do pedido	Número do item de linha do pedido.
Item de linha do pedido relacionado	Item de linha do pedido de destino ao qual o item de linha do pedido selecionado está associado.
Especificações	Nome da especificação do inventário de produtos relacionados.
Inventário de produtos relacionados	Inventário de produtos ativos ao qual o item relacionado à linha de pedido selecionado está associado e tem um relacionamento "Requer".

Nota:
Para revisar um pedido ou para as solicitações de pedido de mudança em curso, atualize os detalhes do pedido relacionados aos itens de linha do pedido antes da aprovação. Para saber mais, consulte Revisar os itens relacionados ao pedido de domínio associados a um pedido de produto.

7. Ao terminar de revisar e atualizar os itens relacionados à linha do pedido do cliente, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisar os detalhes do inventário de produtos externos de um pedido do cliente

Revise os detalhes do inventário externo dos pedidos do cliente que você recebeu do sistema externo Configurar, Preço e Cotação (CPQ) durante o processo de captura de pedido.

Antes de Iniciar
Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Exiba os inventários de produtos externos que estão atualmente associados a um item de linha de pedido selecionando o item de linha de pedido do cliente.
   Para saber mais, consulte Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente.
2. Selecione **Inventários de produtos externos**.
3. No formulário, revise os valores dos campos.

> **Nota:**
> Para criar uma nova tabela de inventário de produtos externos, selecione **Novo** e preencha o formulário.

Formulário de inventário de produto externo

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema do ID de inventário externo.
ID do inventário de produto externo	ID do inventário de produtos externos do sistema CPQ.
Item de linha de pedido	Número do item de linha do pedido em relação ao qual o ID de inventário externo é capturado.
Estado	Estado do ID de inventário de produto externo: **Válido** Quando o pedido foi encerrado, o estado do ID de inventário do produto externo foi atualizado para Válido. **Inválido** Durante as mudanças de pedido em curso, o estado do ID de inventário de produto externo foi atualizado para Inválido. **Nota:** O estado do ID de inventário externo é atualizado após a conclusão da execução do pedido (o estado do pedido é Encerrado concluído).

4. Salve ou exclua os detalhes do inventário do produto.

O que Fazer Depois

Revise e atualize o contato relacionado, os valores de característica do pedido e as tarefas do pedido. Consulte Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente e Revisão de pedidos (produto) do cliente.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Aprovação e execução de pedidos do cliente (produto)

Saiba como sua organização pode usar a aplicação Gestão de pedidos para atender aos pedidos dos clientes.

O gerente de execução de pedidos e o agente de execução de pedidos devem executar as tarefas de aprovação e execução descritas na tabela a seguir.

Tarefas de processamento de pedidos do cliente

Tarefa	Descrição
Revise um pedido do cliente e aprove-o ou rejeite-o para execução.	Um gerente de execução de pedidos aprova ou rejeita um pedido de cliente para execução. Se for aprovado, o processamento de decomposição do produto vendido e do pedido poderá ocorrer. Se for rejeitado, mais investigações serão necessárias. Para saber mais, consulte: • Aprovar ou rejeitar um pedido de cliente para execução • Criação de produto vendido para pedidos de clientes de entrada • Decomposição de pedido do cliente após a aprovação da execução
Revise os pedidos de produtos associados ao pedido do cliente aprovado.	Um gerente de execução de pedidos revisa os pedidos de produtos que foram gerados para o item de linha do pedido do cliente. Para saber mais, consulte Revisão dos pedidos de produtos associados a um item de linha do pedido do cliente.
Use a IU do Plano de Orquestração para revisar os pedidos de domínio e as tarefas de pedido que estão associados ao pedido do cliente aprovado.	Um gerente de execução de pedidos revisa o estado de orquestração e a estrutura hierárquica de um cliente selecionado ou ordem de serviço, seus itens de linha de pedido associados, pedidos de domínio e tarefas de pedido. Indica o andamento do processo de execução. Para saber mais, consulte Revisar planos de orquestração e atender a pedidos.
Revise e atualize as tarefas de execução associadas a um pedido do cliente.	Um agente de execução de pedidos executa as tarefas necessárias para a execução de pedidos do cliente após a aprovação, incluindo a marcação das tarefas de pedido como concluídas. O gerente de execução de pedidos cria os registros de falha de pedido para as tarefas de pedido que não podem ser concluídas. Para saber mais, consulte: • Revisar e atualizar as tarefas de execução de pedidos do cliente • Gerenciando falha de pedido

Tradução automática

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

Tarefas de processamento de pedidos do cliente

Tarefa	Descrição
Acompanhe as tarefas que não puderam ser concluídas examinando os registros de falha de pedido e reatribua-os para mais investigações.	Um gerente de execução de pedidos revisa as tarefas que não puderam ser concluídas nos registros de falha de pedido e reatribui as tarefas de pedido aos agentes de execução para investigação e resolução. Para saber mais, consulte, Revisar um registro de falha

[End]
[store-future: BEGIN review]

Aprovar ou rejeitar um pedido de cliente para execução

Selecione um pedido de cliente e revise os detalhes da conta, do contato, do preço e da data para garantir que o pedido esteja correto e completo. Se você for um gerente de execução de pedidos, poderá aprovar ou rejeitar um pedido de cliente com um estado Novo para execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Se a mensagem de erro a seguir for exibida na versão San Diego ou superior após a aprovação de um pedido, isso indica que um script de upgrade necessário não foi executado.

> Algumas das tabelas OMT precisam de reassociação. Entre em contato com o administrador para executar o script de realocação.

O script de pós-upgrade executa a realocação de tabela de gestão de pedidos necessária e a promoção de coluna. Se o script não tiver sido executado, as funções de decomposição de pedido e execução de pedido não funcionarão conforme projetado até que o administrador do sistema o execute. Para saber mais, consulte Tabelas de Gestão de pedidos reestruturados (versãoSan Diego e superior).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.

Nota:
Se você não estiver usando espaços configuráveis, navegue usando o seguinte caminho:

Experiência de espaço > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.

Para saber mais sobre como migrar para espaços configuráveis, consulte Migrar para um espaço configurável .

Se você tiver uma função atribuída de gerente de execução de pedidos ou de agente de execução de pedidos, o espaço Gestão de pedidos do cliente será exibido. Se o espaço Gestão de pedidos do cliente não for exibido, execute as seguintes ações:

Tradução automática

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

a. No ícone Espaço configurável Listas (ícone , clique em **Pedidos do cliente**.

b. Execute uma das seguintes ações:

- Para exibir todos os pedidos do cliente, clique em **Todos**.
- Para exibir somente pedidos de clientes em aberto e não atendidos, clique em **Abrir**.

c. Selecione o pedido do cliente que você deseja revisar, verificar, aprovar ou atender:

- Para atualizar o formulário, clique no ícone de atualização (ícone de).
- Para filtrar pedidos de clientes existentes, clique no ícone de filtro (ícone de).

2. Para selecionar o pedido do cliente que você deseja revisar, clique no bloco apropriado no espaço Gestão de pedidos do cliente.

Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção de campos do espaço Gestão de pedidos do cliente no espaço Gestão de pedidos do cliente e formulários de Pedido do cliente na Gestão de pedidos para Telecommunications and Media.

3. No formulário Pedido do cliente, revise o número do pedido, a conta e as informações de contato do pedido do cliente selecionado.

Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção Campos de formulário de Pedidos do cliente em Espaço de gestão de pedidos de clientes e formulários de pedido do cliente.

4. Para aprovar ou rejeitar a execução de um pedido de cliente em um estado Novo, execute uma das ações a seguir.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Criação de produto vendido para pedidos de clientes de entrada

Saiba como a aplicação cria e mantémGestão de pedidos o inventário de produtos e serviços do cliente. Ao usar esta aplicação, você pode manter um inventário preciso dos produtos e serviços do cliente.

Visão geral

A configuração do produto vendido armazena as especificações do produto e os serviços (voltados para o cliente e voltados para os recursos) que estão associados a um produto vendido em um pedido do cliente. O registro Produto vendido [sn_prd_pm_characteristics] contém informações sobre os fluxos de trabalho de pedido novo e de mudança.

Novo fluxo de trabalho de pedido

O novo fluxo de trabalho de pedido é o seguinte:

1. Depois que o gerente de execução aprova o pedido do cliente, o registro de características do produto vendido [sn_prd_pm_characteristics] é criado. Este registro tem espaços reservados para todas as especificações que são geradas após a decomposição. Os modelos associados têm um estado de Instalação Pendente.

Tradução automática

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

2. Durante o processo de execução, quando os pedidos de produto, serviço e recursos são encerrados, o estado da especificação associada é atualizado para Ativo no registro.
3. Quando você fecha o pedido do cliente, todas as características associadas às especificações no pedido do cliente atualizam o registro.

Fluxo de trabalho de pedido de mudança

O fluxo de trabalho da ordem de mudança é o seguinte:

1. Depois que o gerente de execução aprova o pedido do cliente, o estado das especificações alteradas ou removidas é atualizado para Mudança pendente. Os modelos associados às especificações alteradas também são atualizados para refletir o modelo mais recente gerado devido à mudança.
2. Durante o processo de execução, quando os pedidos de produto, serviço e recursos são encerrados, o estado da especificação associada é atualizado para Ativo no registro de características do produto vendido [sn_prd_pm_characteristics].
3. Quando você fecha o pedido do cliente, todas as características associadas às especificações no pedido do cliente atualizam o registro.
4. Se a ordem de mudança incluir uma solicitação para desconectar um produto ou serviço, o registro do produto vendido associado será movido para um estado Inativo após a conclusão da ordem.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Decomposição de pedido do cliente após a aprovação da execução

Saiba como você pode decompor os pedidos do cliente em pedidos de domínio para execução. Pedidos de domínio são os pedidos de produto, serviço e recursos gerados durante a decomposição.

Visão geral

Quando um gerente de execução aprova um pedido do cliente, o processamento ocorre para decompor o pedido do cliente em seus pedidos de domínio para execução. Esses pedidos são baseados nas especificações e nos relacionamentos de especificação definidos no catálogo de produtos.

Aprovação do pedido do cliente

1. Um gerente de execução valida cada pedido do cliente para garantir que os itens de linha do pedido tenham os detalhes necessários para o processamento da execução. Um gerente de execução verifica as informações listadas na tabela a seguir:

Aspecto do pedido	Mais informações
Especificações de produto	Para saber mais sobre as especificações do produto, consulte Revisar e atualizar as especificações de produto de um item de linha do pedido do cliente.
Características do pedido do cliente	Para saber mais sobre as características do pedido do cliente, consulte Revisar e atualizar os valores de característica em um pedido do cliente.

Tradução automática

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

2. Durante a verificação, o gerente de execução também pode fazer correções ou atualizações em algumas características.
3. Depois que a verificação for concluída, o gerente de execução poderá aprovar o pedido do cliente clicando na ação **Aprovar** no formulário Pedido do cliente.

   A aprovação do pedido do cliente define o estado do pedido como Confirmado e inicia o processo de decomposição.

Decomposição de linha de pedido do cliente

Quando um pedido do cliente é aprovado, ocorre a decomposição do pedido. Neste processo, o Now Platform gera os pedidos de produto e os pedidos de serviço e recurso associados para cada item de linha do pedido do cliente. A geração desses pedidos é baseada nas seguintes definições do catálogo de produtos para as especificações de produto, serviço e recurso relacionadas:

- Especificações
- Relações de especificação
- Regras de decomposição

Para saber mais sobre esse processo, consulte o seguinte:

- Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição
- Revisão dos pedidos de produtos associados a um item de linha do pedido do cliente

Decomposição baseada em relacionamentos de especificação

Os relacionamentos de especificação definem os relacionamentos entre um produto, serviço e recurso. Ao definir relacionamentos de especificação, você pode, opcionalmente, criar regras de decomposição para especificar como um pedido do cliente é decomposto, atendido e entregue ao cliente.

A melhor maneira de exibir uma regra de decomposição é como uma regra de exclusão. Você usa regras de decomposição para excluir a criação de pedidos de domínio ao receber um pedido de cliente que não contém uma característica ou opção de característica. Por exemplo, nos dados de demonstração do pacote de serviços de SD-WAN, ocorre o seguinte:

- Um relacionamento de especificação é definido entre a especificação de produto do controlador de SD-WAN e suas especificações de serviço.
- A especificação de serviço detalha os serviços necessários para o produto. Quando um pedido é recebido para o produto do controlador de SD-WAN, um pedido de produto e um pedido de serviço são gerados para o serviço do controlador de SD-WAN.

A decomposição é executada na especificação associada ao item de linha do pedido do cliente e sua hierarquia de especificações. Funciona da seguinte forma:

Tradução automática

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

- Se os relacionamentos entre as especificações de origem e de destino forem dos tipos Pacotes, Realizado como ou Requer, um pedido de produto, serviço ou recurso será criado para a especificação de destino quando o pedido do cliente for decomposto.
- A decomposição estabelece o relacionamento hierárquico entre a origem e os destinos ao gerar os pedidos de produto, serviço e recursos.
- Se o relacionamento de especificação for do tipo Composto de, a decomposição não acontecerá.

Os dados de demonstração do pacote de serviços de SD-WAN são um exemplo de uma especificação de produto composto que agrupa três outras especificações de produto:

- Controlador de SD-WAN
- Dispositivo de borda de SD-WAN
- Segurança de SD-WAN

O pacote de serviços de SD-WAN define os seguintes relacionamentos:

- O pacote de serviços de SD-WAN tem um relacionamento de pacotes com um controlador de SD-WAN
- O pacote de serviços de SD-WAN tem um relacionamento de pacotes com um dispositivo de borda de SD-WAN
- O pacote de serviços de SD-WAN tem um relacionamento de pacotes com a segurança de SD-WAN

Quando um pedido do cliente é recebido para o pacote de serviços de SD-WAN e esse pedido é aprovado, a decomposição é acionada. O item de linha do pedido do cliente para o Pacote de serviços de SD-WAN tem um único pedido de produto para o Pacote de serviços de SD-WAN. Esse pedido de produto do pacote de serviços de SD-WAN tem três pedidos de produtos secundários:

- Controlador de SD-WAN
- Dispositivo de borda de SD-WAN
- Segurança de SD-WAN (se o produto de segurança opcional foi solicitado)

Decomposição baseada em regras de decomposição definidas

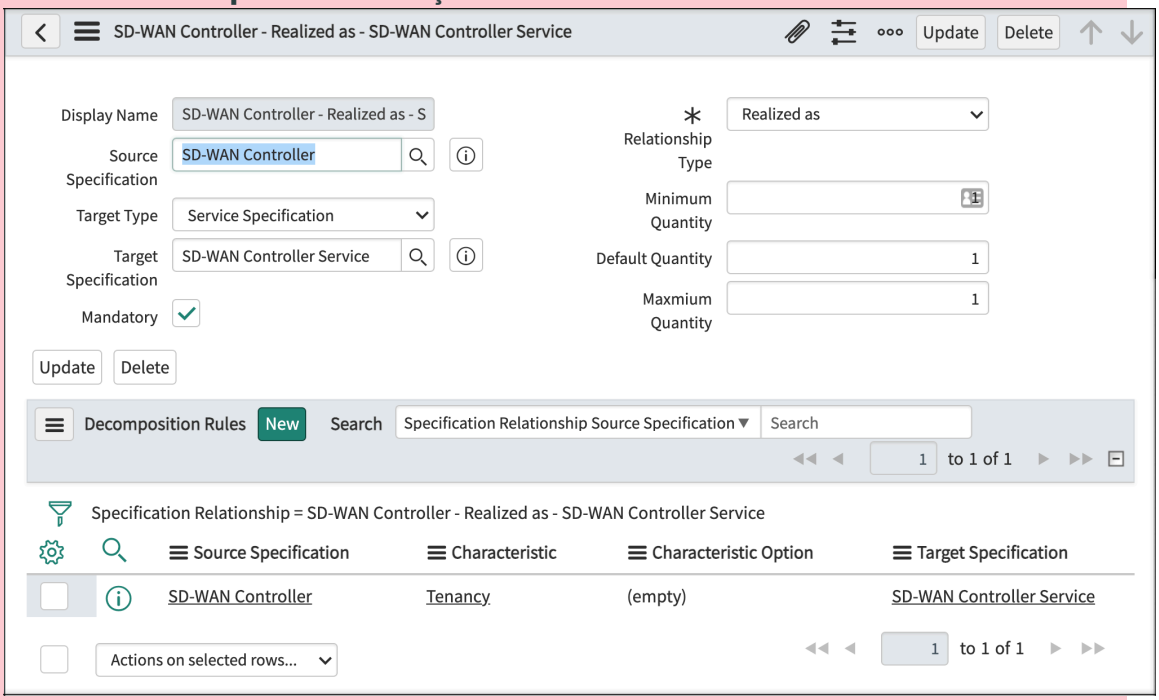
Ao definir relacionamentos de especificação, você pode, opcionalmente, criar regras de decomposição. Com uma regra de decomposição, você pode especificar para excluir a criação de pedidos de domínio ao receber um pedido de cliente que não contém uma característica específica ou opção de característica.

O exemplo a seguir mostra que a característica do produto de locação do controlador SD-WAN foi designada como opcional.

Tradução automática

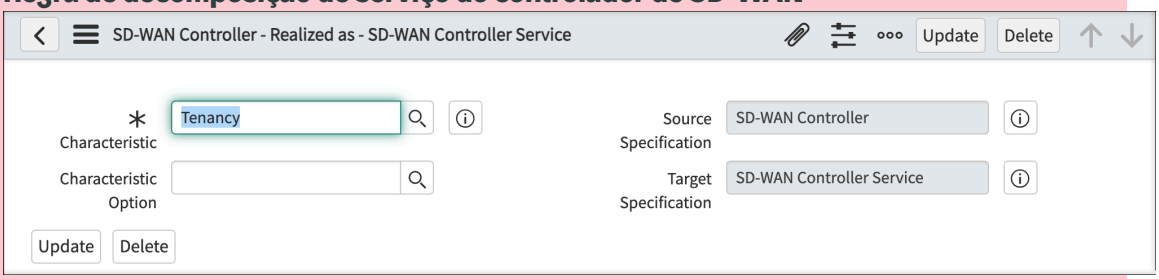
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Característica do produto de locação do controlador de SD-WAN



No exemplo, você vê que uma regra de decomposição foi definida para o relacionamento de especificação de produto do controlador de SD-WAN com o serviço de controlador de SD-WAN. Esta regra exclui a especificação quando um cliente não seleciona a opção **Locação**.

Regra de decomposição de serviço do controlador de SD-WAN



Quando um cliente faz um pedido e não seleciona a opção de **locação**, a ordem de serviço relacionada não é gerada para ele.

Você pode definir as regras de decomposição para um relacionamento de especificação e incluir referências a uma característica e a uma opção de característica. Os seguintes elementos compõem o relacionamento de especificação:

- A especificação de origem é a especificação que define o relacionamento de especificação.
- A especificação de destino é a especificação para a qual o relacionamento está sendo definido.
- Ambos os valores são definidos automaticamente quando você cria a regra de decomposição a partir do relacionamento de especificação.

Se a característica e o valor estiverem presentes na linha do pedido, o Now Platform aplicará as regras de decomposição às ordens do tipo Adicionar e Mudar. Eles não são aplicados a itens de linha de pedido do cliente com uma ação de pedido Desconectar (Excluir).

Neste exemplo, o dispositivo de borda SD-WAN é uma especificação de produto e a segurança de SD-WAN é uma especificação de serviço.

Tradução automática

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

- O dispositivo de borda SD-WAN tem uma característica chamada Otimização de WAN e tem um relacionamento realizado como com a segurança de SD-WAN.
- Há uma regra de decomposição para este relacionamento com a Otimização de WAN como a característica.

Se você receber um pedido do pacote de serviços de SD-WAN que não inclua a característica de otimização de WAN, a regra de decomposição impedirá a geração de uma ordem de serviço do serviço de controlador de SD-WAN. A regra designa que a decomposição dessa ordem de serviço só acontece se essa característica for solicitada.

Nota:
Para saber mais sobre os relacionamentos de especificação e as regras de decomposição, consulte Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição.

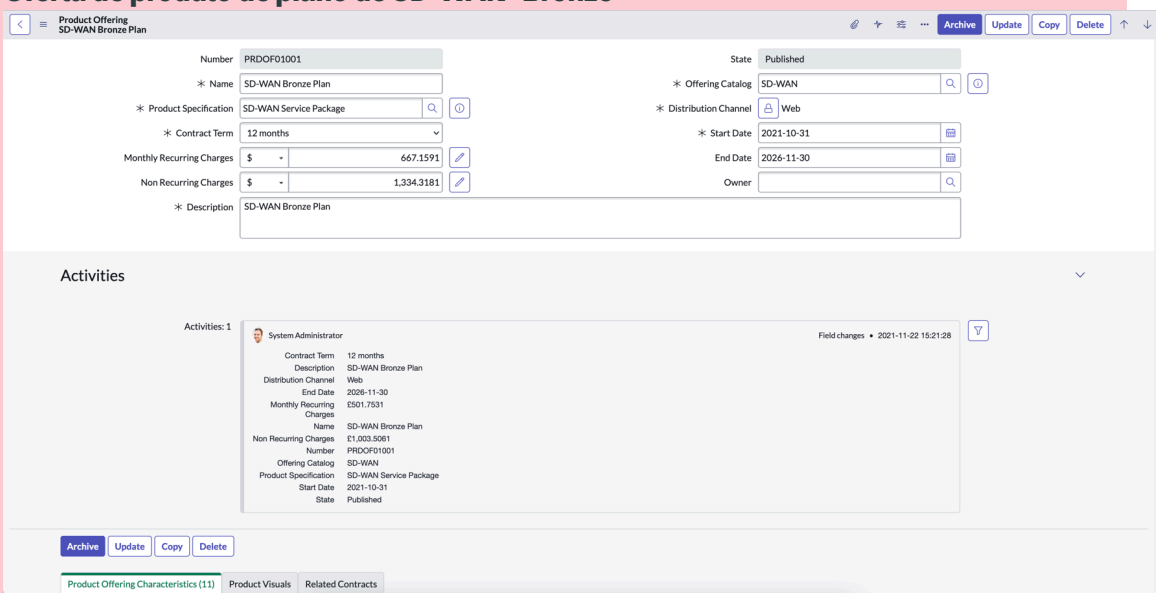
Decomposição escalonada

A decomposição escalonada ajuda a atender aos pedidos do cliente, mesmo quando os pedidos de serviço e de recursos foram criados a partir de diferentes fatores, como a necessidade de um cliente, a disponibilidade dos serviços no local de um cliente e assim por diante. A decomposição escalonada cria os pedidos de domínio (pedidos de produto, serviço e recursos) em um estágio posterior durante o processo de execução do pedido. O processo de decomposição é baseado nas informações mais recentes.

No entanto, o processo de decomposição de pedido único (antes da decomposição escalonada) funciona bem quando os produtos e serviços têm as informações necessárias e a aprovação do pedido para criar os pedidos de domínio para a execução do pedido.

O exemplo a seguir descreve o processo de decomposição escalonado para uma oferta de produto chamada SD-WAN Plano de bronze.

Oferta de produto de plano de SD-WAN -Bronze



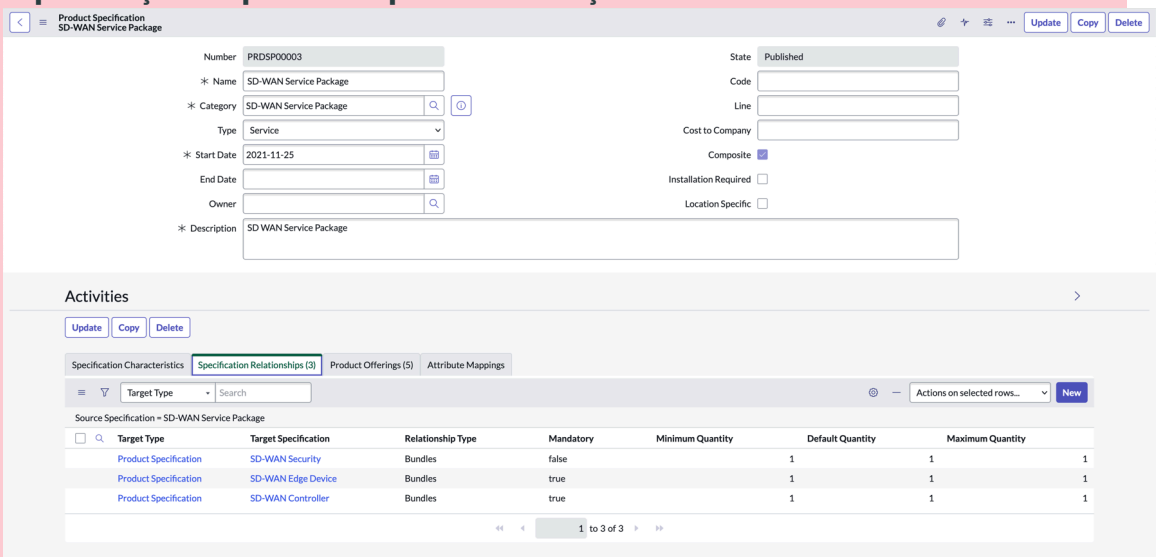
A oferta de produto do plano SD-WAN-Bronze usa uma especificação de produto, chamada de Pacote de serviços de SD-WAN (conforme mostrado no exemplo a seguir), que tem três especificações de destino:

Tradução automática

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

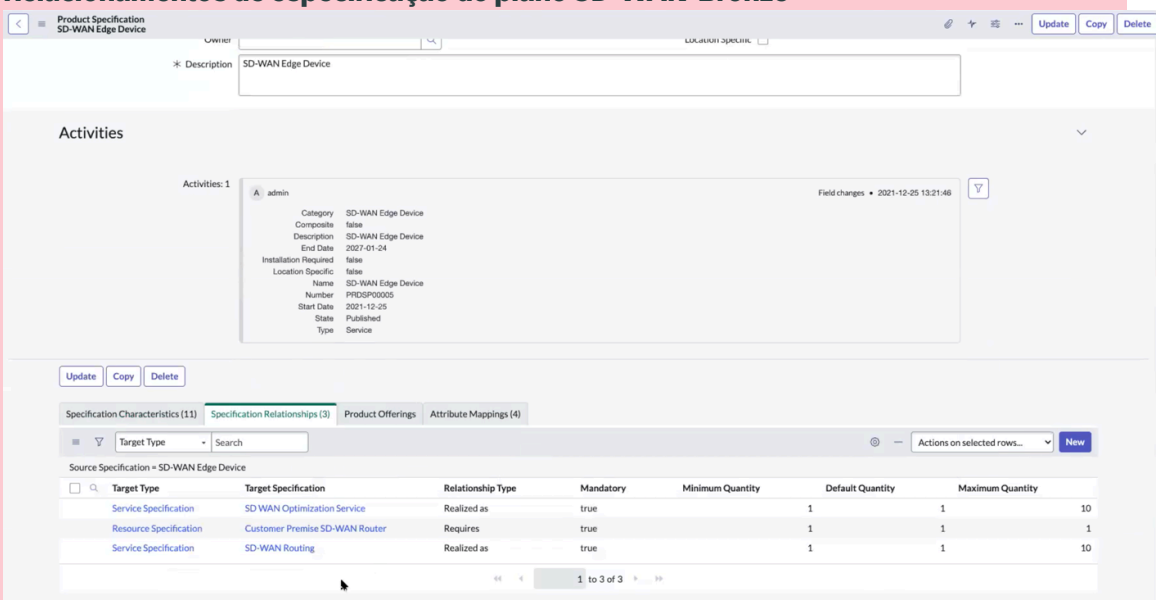
- Dispositivo de borda de SD-WAN
- Segurança de SD-WAN
- Controlador de SD-WAN

Especificações de produto do pacote de serviços de SD-WAN



A especificação do produto Dispositivo de borda SD-WAN tem relacionamentos de especificação com o Serviço de otimização de WAN do SD e o Roteamento de SD-WAN, e as regras de decomposição subjacentes não têm valores para as características de Otimização e roteamento de WAN.

Relacionamentos de especificação do plano SD-WAN-Bronze

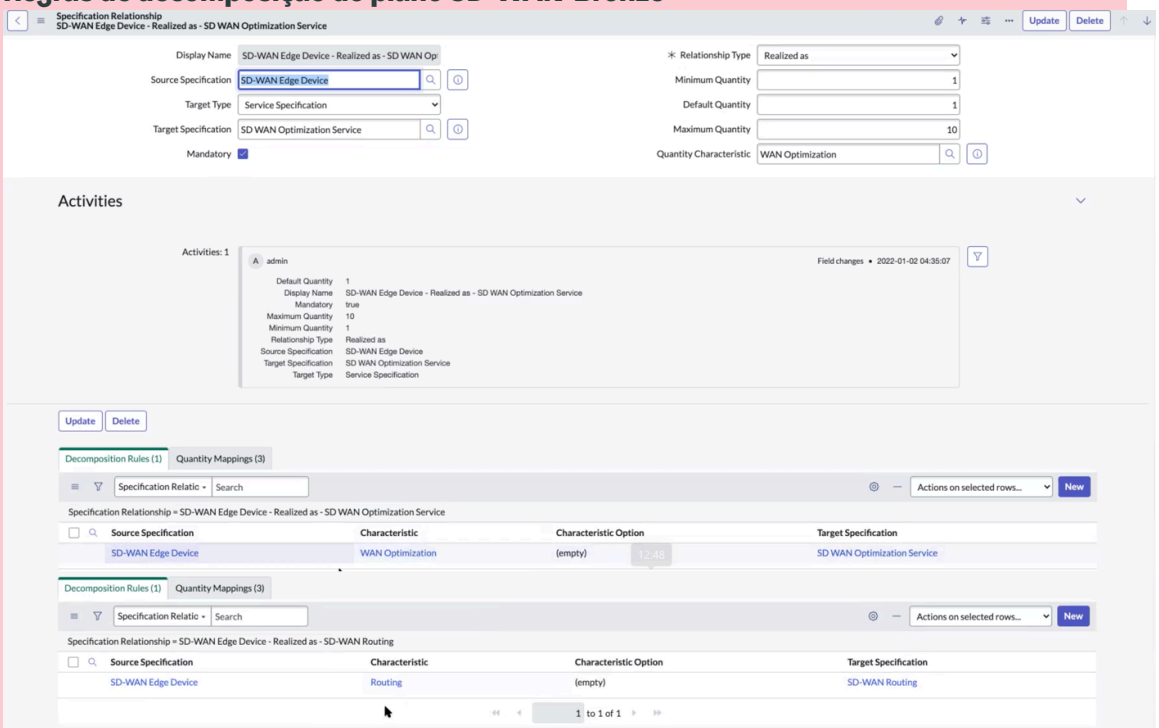


O exemplo a seguir mostra as regras de decomposição da oferta de produto para o plano SD-WANBronze.

Tradução automática

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

Regras de decomposição do plano SD-WAN-Bronze



Quando o cliente faz um pedido para a oferta de produto do plano SD-WAN-Bronze e você aprova esse pedido do cliente, a decomposição começa com a criação dos pedidos de domínio de acordo com os relacionamentos de especificação definidos e as regras de decomposição. Como este pedido do cliente não tem os valores para essas características de roteamento e otimização de WAN, a regra de decomposição não cria os pedidos de serviço.

No entanto, como parte do processo de execução do pedido, as informações de roteamento e otimização de WAN devem estar disponíveis. Quando o agente de execução fornece os valores para essas características, a regra de decomposição cria as ordens de serviço necessárias e a decomposição do pedido é concluída.

Decomposição baseada em quantidade

A decomposição baseada em quantidade permite que você decomponha seu pedido em pedidos de domínio separados de acordo com a quantidade do pedido para gerenciar o processo de execução e de forma independente. Este método também é compatível com:

- Revisão da quantidade de itens de linha do pedido para pedidos em curso para atender à solicitação do cliente de modificar (aumentar ou diminuir) a quantidade do pedido.
- Suporte para mudança de pedido de produto para atender à solicitação de um cliente para atualizar as características de quantidade. Isso leva à criação de novos inventários de produtos ou ao cancelamento de inventários de produtos existentes.

Suporte para quantidade de item de linha do pedido e características de quantidade do pedido

Quando o processo de decomposição de pedido usa as informações de quantidade do pedido do processo de captura de pedido para criar vários pedidos de produtos que correspondam à quantidade de itens de linha para um pedido do cliente. Um agente executa cada instância do produto separadamente, o que cria os registros de inventário para cada uma das instâncias de execução.

Tradução automática

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

Quando um cliente envia um pedido de três instâncias do produto Pacote de serviços de SD-WAN e você aprova o pedido, o processo de decomposição cria três pedidos de produto para o Pacote de serviços de SD-WAN, incluindo um pedido de produto para cada item de linha do pedido. Cada pedido de produto no pacote de serviços de SD-WAN cria três pedidos secundários para os produtos e serviços do processo de execução de pedidos.

Para saber mais sobre como definir relacionamentos de especificação com característica de quantidade e mapeamento de quantidade, consulte o seguinte:

- Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição
- Definição de mapeamentos para propagação de valor de atributo para pedidos de domínio

Suporte para uma ordem de mudança com uma atualização para características de quantidade

Ao receber uma solicitação do cliente para revisar um pedido alterando uma característica do produto ou o valor da característica, você pode fazer upgrade ou downgrade de um inventário de produto existente. Como parte do processo de execução, você cria novos inventários de produtos ou cancela os inventários de produtos existentes.

- Se uma mudança em uma opção de característica de quantidade levar a novos inventários de produtos adicionais, o processo de decomposição criará os pedidos de domínio para a especificação de destino e os inventários para o processo de execução.
- Se uma mudança em uma opção de característica de quantidade levar ao cancelamento de alguns inventários existentes, o processo de decomposição criará os pedidos de domínio necessários para gerenciar o cancelamento e as mudanças nos inventários.
  - O processo de execução notifica o gerente de execução de pedidos para identificar se os inventários precisam ser cancelados ou atualizados.
  - O processo de decomposição define o campo **Requer atenção** como **Verdadeiro** para os pedidos de domínio.
  - O gerente de execução de pedidos exibe esses pedidos no widget Requer atenção. O gerente de execução de pedidos pode aguardar para abrir os pedidos de domínio, selecionar os inventários de produtos para cancelamento ou atualizá-los para retomar o processo de decomposição e execução de pedidos.

Suporte para revisão de quantidade para pedidos em curso

Quando o processo de execução de pedidos está em andamento e você recebe uma solicitação para revisar para aumentar ou diminuir uma quantidade de item de linha do pedido, ela é capturada como uma mudança de quantidade. Para incorporar a revisão, o processo de decomposição cria pedidos de domínio adicionais (chamados internamente de `+ve change`) ou cancela os pedidos de domínio existentes (chamados internamente de `+ve change`) para a execução do pedido.

- Se a solicitação de revisão do pedido for para um aumento na quantidade de itens de linha do pedido, o processo de decomposição criará novos pedidos de domínio para corresponder à quantidade atualizada de itens de linha do pedido.
- Se a solicitação de revisão do pedido for para uma redução na quantidade de itens de linha do pedido, o processo de decomposição iniciará o processo de cancelamento de alguns dos pedidos de domínio para corresponder à quantidade reduzida de itens de linha do pedido.
- en

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Suporte à quantidade de pedidos na Gestão de pedidos

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisão dos pedidos de produtos associados a um item de linha do pedido do cliente

Revise os pedidos de produto que foram gerados para um item de linha de pedido do cliente selecionado para que você possa se certificar de que eles estão corretos e completos.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada pedido de produto contém pedidos de serviço e de recursos que são criados quando um pedido do cliente é aprovado e, em seguida, decomposto. Você deve revisar cada pedido de produto e suas especificações de produto, serviço e recurso associadas para garantir que estejam corretas e completas. Você pode atualizar os pedidos conforme necessário.

Procedimento

1. Para exibir o pedido de produto associado a um item de linha do pedido do cliente, selecione a linha do pedido do cliente que você deseja exibir.
   Para saber mais, consulte Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente.
2. Selecione um pedido de produto existente para revisar ou criar um pedido de produto.
3. No formulário, adicione um pedido de produto ou revise os detalhes do pedido de produto selecionado e atualize conforme necessário.
   - Para mostrar o painel Detalhes na tela inteira, clique no ícone mostrar formulário em tela inteira (ícone).
   - Para mostrar os painéis Detalhes, Compor, Atividade e Anexos, clique no ícone mostrar formulário e atividade ( ) (padrão).
   - Para mostrar o painel Atividade em tela cheia, clique no ícone mostrar atividade em tela inteira (ícone).
4. Para revisar uma ordem de serviço associada, clique na guia **Ordens de serviço (n)**, em que n é o número de ordens de serviço associadas.
5. Para revisar as ordens de recursos associadas, clique na guia **Ordens de recursos (n)**.
6. Ao terminar de revisar e atualizar o pedido do produto, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisar as ordens de serviço de domínio associadas a um pedido de produto

Revise as ordens de serviço de domínio que foram geradas para um item de linha de pedido do cliente selecionado para que você possa garantir que todos os detalhes relacionados estejam corretos e completos.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As ordens de serviço de domínio gerenciam a execução dos serviços que você está renderizando para o produto que o cliente solicitou.

Procedimento

1. Para exibir a ordem de serviço de domínio associada a um item de linha do cliente e a um pedido de produto, selecione o item de linha do pedido do cliente e o pedido do produto.
   Para saber mais, consulte o seguinte:
   - Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente
   - Revisão dos pedidos de produtos associados a um item de linha do pedido do cliente
2. Selecione uma ordem de serviço existente para revisar ou adicionar uma nova.
3. No formulário, adicione uma ordem de serviço ou revise os detalhes da ordem de serviço selecionada e atualize conforme necessário.
   - Para mostrar o painel Detalhes na tela inteira, clique no ícone mostrar formulário em tela inteira (ícone).
   - Para mostrar os painéis Detalhes, Compor, Atividade e Anexos, clique no ícone mostrar formulário e atividade ( ) (padrão).
   - Para mostrar o painel Atividade em tela cheia, clique no ícone mostrar atividade em tela inteira (ícone).
4. Ao terminar de revisar e atualizar a ordem de serviço, execute uma das ações a seguir.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Criar uma solicitação de saída para a ordem de serviço

Como provedor, crie uma solicitação de saída para as ordens de serviço. Você pode interagir com os sistemas externos de Gestão de ordens de serviço (SOM) ou Gestão de pedidos técnicos (TOM) para gerenciar o processo de execução de pedidos de ponta a ponta.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As solicitações de saída são habilitadas por meio da integração bidirecional em uma REST API entre Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia e os sistemas externos. Para saber mais, consulte Integrando Gestão de pedidos com sistemas externos para o sul.

Procedimento

1. Selecione uma ordem de serviço e abra-a.
2. Selecione a ação de IU **Criar solicitação de execução de saída**.

Tradução automática

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

- Um registro com um novo ID de solicitação é criado na guia relacionada Solicitações de saída com o estado Não aplicável. O agente de pedido pode exibir os detalhes deste novo registro nas Anotações de trabalho.
- Se a ação de solicitação for bem-sucedida, o agente de pedido atualizará o estado deste novo registro para Pendente. Se a ação de solicitação não for bem-sucedida, o agente de pedido excluirá este novo registro. O agente pode selecionar novamente a ação de IU para reiniciar a solicitação de saída.
- Se a tabela de decisão Política de saída da ordem de serviço no construtor de decisões tiver identificado a configuração da ordem de serviço do domínio como hierárquica, os registros também serão criados para a hierarquia da ordem de serviço individual com o mesmo ID de solicitação. Se não for hierárquico, um registro será criado somente para a ordem de serviço individual.

Nota:

Durante qualquer mudança de pedido em curso ou mudanças de enriquecimento de pedido, o campo Atualizações disponíveis no formulário de pedido de serviço de domínio recebe uma marca de escala e o rótulo de ação de IU existente muda para **Revisar solicitação de saída**. Nesta solicitação de saída revisada, as informações relacionadas às mudanças na ordem de serviço do domínio também são enviadas para os sistemas externos.

3. Selecione o registro de solicitação de saída para ver os detalhes da resposta do pedido recebida do sistema externo, conforme mostrado na tabela a seguir.

Formulário de solicitação de saída

Nome do campo	Descrição
ID de solicitação	ID da solicitação de saída que é gerado pela aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia.
Estado	Estado da solicitação de saída: **Não aplicável** Criado, mas ainda não está em uso. **Executado** A execução da ordem de serviço foi concluída. **Erro pendente** A ordem de serviço encontrou um erro e está aguardando uma resolução. **Reprovado** O registro foi descartado e não está mais em uso.
Solicitar contexto	Valores de campo de referência de tabelas diferentes.
Nome da tabela	Nome da tabela referenciada no contexto da solicitação.

Tradução automática

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Revisar uma solicitação de saída para a ordem de serviço

Como provedor, revise a solicitação de saída que foi criada anteriormente para uma ordem de serviço usando a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia. Dessa forma, você pode compartilhar quaisquer mudanças de pedido em curso com os sistemas externos durante o processo de execução de pedidos.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter criado primeiro uma solicitação de saída para uma ordem de serviço.

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você fizer mudanças nas propriedades do pedido, como atualizar as características do pedido de domínio por meio de atualizações do usuário ou mudanças em curso enquanto a execução do pedido estiver em andamento, talvez seja necessário compartilhar os detalhes atualizados do pedido com os sistemas externos. Para saber mais sobre como gerenciar as mudanças de pedidos em curso, consulte Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento e Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de um pedido de cliente.

Um novo atributo de pedido disponível de atualizações rastreia todas as atualizações na ordem de serviço. Se você atualizar uma característica de pedido ou revisar o pedido de domínio (Atualizado ou Cancelado) como parte da revisão em curso, o valor do campo Atualizações disponíveis será definido como verdadeiro. Além disso, a ação de IU Revisar solicitação de saída aparece no formulário de pedido de domínio para acionar a revisão da solicitação de saída.

Procedimento

1. Selecione uma ordem de serviço e abra-a.
2. Selecione a ação de IU **Revisar solicitação de saída**.
   Uma caixa de diálogo é exibida com a seguinte mensagem: Deseja revisar a solicitação de execução de saída da ordem de serviço?

   Execute uma das seguintes ações:

   - Não acione esta ação selecionando **Cancelar**.
   - Inicie este modelo selecionando **OK**.

   Os detalhes do pedido revisado são gerados e enviados para os sistemas externos por meio da integração configurada. Para saber mais, consulte Integrando Gestão de pedidos com sistemas externos para o sul.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisar os pedidos de recursos de domínio associados a um item de linha do pedido do cliente

Revise os pedidos de recursos de domínio que foram gerados para um item de linha de pedido do cliente selecionado para que você possa garantir que todos os detalhes relacionados estão corretos e completos.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os pedidos de recursos de domínio gerenciam os recursos necessários para atender aos serviços do pedido do cliente.

Procedimento
1. Para exibir o pedido de recursos de domínio associado a um item de linha do cliente e a um pedido de produto, selecione o item de linha do pedido do cliente e o pedido do produto.
   Para saber mais, consulte o seguinte:
   - Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente
   - Revisão dos pedidos de produtos associados a um item de linha do pedido do cliente
2. Selecione uma ordem de recursos associada para revisar ou adicionar uma nova ordem de recursos.
3. No formulário, adicione um pedido de recursos ou revise os detalhes do pedido de recursos selecionados e atualize conforme necessário.
   - Para mostrar o painel Detalhes na tela inteira, clique no ícone mostrar formulário em tela inteira (ícone).
   - Para mostrar os painéis Detalhes, Compor, Atividade e Anexos, clique no ícone mostrar formulário e atividade ( ) (padrão).
   - Para mostrar o painel Atividade em tela cheia, clique no ícone mostrar atividade em tela inteira (ícone).
4. Ao terminar de revisar e atualizar a ordem de recursos, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisar os itens relacionados ao pedido de domínio associados a um pedido de produto

Revise os itens de linha relacionados ao pedido de domínio que foram gerados para um item de linha do pedido do cliente para que você possa garantir que todos os detalhes relacionados estejam corretos e completos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada pedido de produto contém os itens relacionados ao pedido de domínio que são criados quando um pedido do cliente é aprovado e, em seguida, decomposto. Você deve revisar cada item relacionado ao pedido de domínio para garantir que eles estejam corretos e completos. Você pode atualizá-los conforme necessário.

Procedimento
1. Para exibir os itens relacionados ao pedido de domínio que estão associados a um item de linha do cliente e a um pedido de produto, selecione o item de linha do pedido do cliente e o pedido do produto.
   Para saber mais, consulte os seguintes tópicos:

Tradução automática

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

- Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente
- Revisão dos pedidos de produtos associados a um item de linha do pedido do cliente

2. Selecione um item relacionado a pedido de domínio associado para revisar ou adicionar um novo item relacionado a pedido de domínio.
   Para mudança, a nova coluna **Inventário relacionado existente** exibe **Verdadeiro** para os itens relacionados ao pedido de domínio que são criados usando relacionamentos de inventário de produtos válidos existentes e **Falso** para os itens relacionados ao pedido de domínio que foram criados recentemente.

3. No formulário, adicione um item relacionado ao pedido de domínio ou revise os detalhes do item relacionado ao pedido de domínio selecionado e atualize conforme necessário.

Formulário Itens relacionados ao pedido de domínio

Campo	Descrição
Número	Número do item relacionado ao pedido de domínio.
Pedido de domínio	Número de ordem do domínio.
Especificação de pedido de domínio	Especificação de pedido de domínio (que tem o relacionamento Composto de) que está associada ao pedido do cliente com o item relacionado ao pedido de domínio selecionado.
Pedido de domínio relacionado	Número do pedido de domínio ao qual o item relacionado ao pedido de domínio selecionado está associado.
Inventário relacionado	Inventário de produtos ao qual o item de linha do pedido de domínio selecionado está associado.
Inventário relacionado existente	O valor padrão é **falso**, o que indica que o novo inventário será adicionado.

4. Para solicitações de pedido de mudança em curso, quando você atualiza qualquer item de linha do pedido e aprova o pedido, as atualizações dos itens de linha do pedido relacionado são exibidas na coluna **Pedido de domínio relacionado**.
5. Ao terminar de revisar e atualizar os itens relacionados ao pedido de domínio, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revise as informações sobre as operações de inventário de produtos

Revise as informações sobre as operações de inventário de produtos na aplicação Gestão de pedidos que está associada a um item de linha do pedido do cliente para que você possa capturar os detalhes das operações de suspensão e retomada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Pedidos do cliente** > **Solicitar Itens de Linha**.
2. Na guia relacionada **Operações de inventário de produtos**, revise os detalhes no formulário Operações de inventário de produtos.

Formulário Operações de inventário de produtos

Campos	Descrição
Número	Número gerado pelo sistema para um novo registro na tabela Operações de inventário de produtos.
Inventário de produtos	Referência ao registro da tabela de inventário de produtos.
Estado	Estado dos registros na tabela Operações de inventário de produtos. **Programação pendente** O registro na tabela acabou de ser criado e o programador ainda não selecionou o registro. **Agendado** O programador selecionou o registro na tabela. **Concluído(a)** O inventário de produtos foi atualizado para Suspenso ou Ativo com base na ação de suspender ou retomar. **Reprovado** O programador falhou ao selecionar o registro. **Cancelada** A ação de suspender ou retomar solicitada foi cancelada.
Data de ação	Data em que o estado do inventário foi atualizado para Suspenso ou Ativo.
Ação	Ações compatíveis no inventário de produtos: ○ Suspender ○ Retomar
Motivo do estado	Mensagem para indicar o sucesso ou a falha do registro para a ação de suspender ou retomar.
ID do registro de origem	Referência ao registro da tabela Item de linha do pedido.
Tabela	Nome da tabela de item de linha do pedido.

[End]

Tradução automática

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

[store-future: BEGIN review]

Validar os relacionamentos de inventário de produtos após o encerramento do pedido de domínio

Valide os detalhes do inventário de produtos relacionados depois de fechar um pedido de produto (domínio) para garantir que as informações de inventário sejam geradas corretamente para atender ao pedido do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você fecha um pedido de produto para atender a um pedido de cliente que tem relacionamentos horizontais, o Now Platform valida os inventários de produtos relacionados ao seu pedido de produto.

- Se a validação for bem-sucedida, os inventários relacionados ao pedido de domínio serão capturados na tabela de relacionamentos de inventário de produtos com o estado Válido.
- Se a validação falhar, você deverá fornecer os detalhes corretos do inventário relacionado na tabela de itens relacionados ao pedido de domínio.

Procedimento

1. Para exibir os detalhes do relacionamento de inventário de produtos associados a um inventário de pedido de produto, selecione o pedido do produto e visualize o registro de inventário do produto.
   Para saber mais, consulte Revisão dos pedidos de produtos associados a um item de linha do pedido do cliente.
2. Selecione um item de registro de relacionamento de inventário de produto associado para revisar ou adicionar um novo item relacionado ao pedido de domínio.
3. No formulário, adicione um relacionamento de inventário de produtos ou revise os detalhes do relacionamento de inventário de produtos e atualize conforme necessário.

Formulário Relacionamento de inventário de produtos

Campo	Descrição
Número	Número do relacionamento do inventário do produto.
Inventário relacionado	Inventário de produto de destino ao qual o inventário de produto selecionado está associado.
Inventário	Inventário de produto de origem do pedido do cliente ao qual o pedido de produto selecionado está associado.
Estado	Estados válidos ou inválidos do inventário de produtos. ○ Para uma solicitação de pedido de mudança, nos itens relacionados ao pedido de domínio, se você remover qualquer relacionamento existente, o estado do relacionamento de inventário de produtos será alterado para Inválido.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Quando você desconecta um inventário, todos os relacionamentos de inventário são inválidos. ○ Para uma solicitação de pedido de mudança, nos itens relacionados ao pedido de domínio, se você remover o novo relacionamento de inventário, o estado do relacionamento de inventário de produtos não mudará. Ele ainda exibe Válido.
Motivo do status	Exibe automaticamente o motivo com o ID do pedido quando o estado da relação de inventário do produto muda para inválido

4. Ao terminar de revisar e atualizar os relacionamentos de inventário de produtos, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisar planos de orquestração e atender a pedidos

Saiba como você pode revisar a interface do usuário (IU) do Plano de Orquestração para um cliente ou ordem de serviço, seus itens de linha de pedido associados e pedidos de domínio e, em seguida, executar as tarefas necessárias para execução. Com a IU do plano de Orquestração, você obtém uma visão geral de todo o pedido para que possa acompanhar o andamento do pedido no processo de execução.

Como usar a IU do plano de Orquestração para execução

Como um gerente ou agente de execução de pedidos, você pode usar a IU do plano de Orquestração para rastrear e monitorar todos os pedidos de domínio relacionados e tarefas de pedido para um pedido, item de linha de pedido ou pedido de domínio. A IU do Plano de Orquestração mostra:

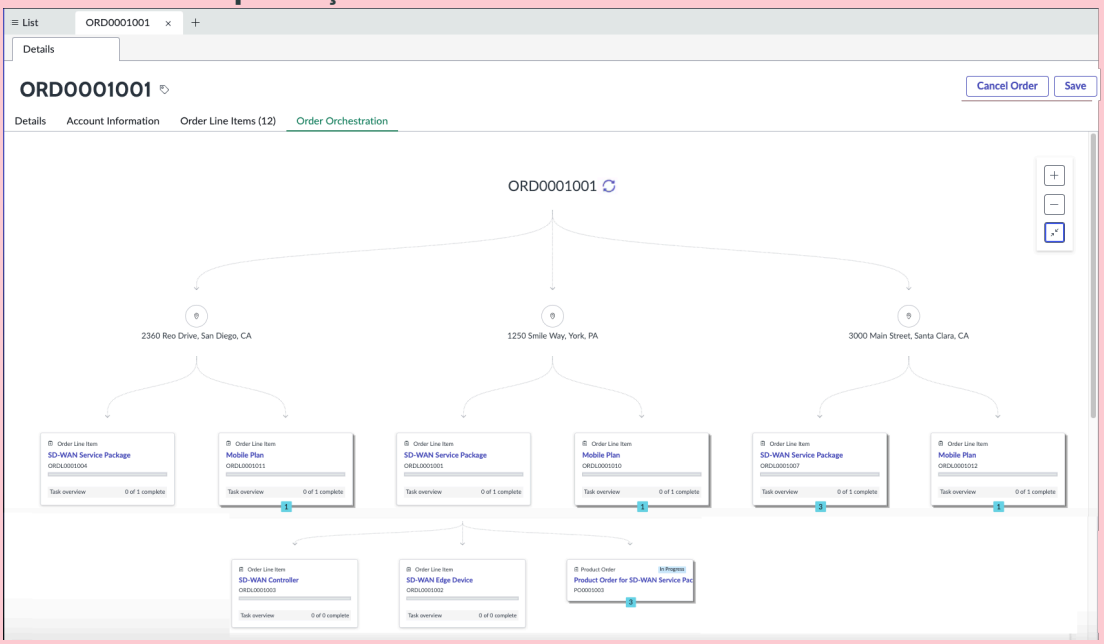
- Uma representação gráfica que mostra a hierarquia de todos os itens de linha de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido para um pedido, item de linha de pedido ou pedido de domínio.
- As dependências entre os pedidos de domínio e as tarefas de pedido.
- O estado atual dos itens de linha de pedido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

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

Tradução automática

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

IU do Plano de Orquestração



Esta representação gráfica permite que você identifique e resolva quaisquer atrasos ou falhas para que você possa fazer o processo de execução de pedidos com mais eficiência. Para saber mais, consulte:

- Planos de orquestração para execução de pedidos
- Revisar um plano de orquestração de pedidos
- Revisar e atualizar as tarefas de execução de pedidos do cliente
- Gerenciando falha de pedido

Tópicos relacionados

Modelo de dados da Gestão de pedidos

Criação de produto vendido para pedidos de clientes de entrada

Decomposição de pedido do cliente após a aprovação da execução

Revisão dos pedidos de produtos associados a um item de linha do pedido do cliente

[End]
[store-future: BEGIN review]

Revisar um plano de orquestração de pedidos

Rastreie o andamento de um pedido no processo de execução revisando o plano de orquestração do pedido, seus itens de linha de pedido e pedidos de recursos, serviços ou produtos de domínio. Ao usar a IU do Plano de Orquestração, você pode identificar e resolver facilmente quaisquer atrasos ou falhas para que possa executar o processo de execução de pedidos com mais eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Tradução automática

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

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

Para saber mais, consulte Planos de orquestração para execução de pedidos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.

Nota:
Se você não estiver usando espaços configuráveis, navegue usando o seguinte caminho:

Experiência de espaço > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.

Para saber mais sobre como migrar para espaços configuráveis, consulte Migrar para um espaço configurável .

Se você tiver uma função atribuída de gerente de execução de pedidos ou de agente de execução de pedidos, o espaço Gestão de pedidos do cliente será exibido. Se o espaço Gestão de pedidos do cliente não for exibido, execute as seguintes ações:

a. No ícone Espaço configurável Listas (ícone , clique em **Pedidos do cliente**.
b. Execute uma das seguintes ações:
   - Para exibir todos os pedidos do cliente, clique em **Todos**.
   - Para exibir somente pedidos de clientes em aberto e não atendidos, clique em **Abrir**.
c. Selecione o pedido do cliente que você deseja revisar, verificar, aprovar ou atender:
   - Para atualizar o formulário, clique no ícone de atualização (ícone de).
   - Para filtrar pedidos de clientes existentes, clique no ícone de filtro (ícone de).

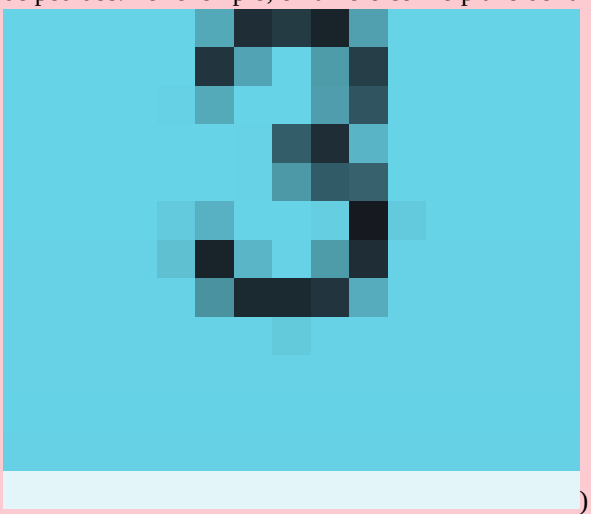
2. Acesse a IU do Plano de Orquestração para um pedido do cliente, item de linha do pedido do cliente ou pedido de domínio selecionado, executando uma das tarefas na tabela a seguir.

3. Atualize as informações do plano de orquestração para um item de linha de pedido ou tamanho, ou você pode exibir toda a hierarquia de pedidos ou acessar transações de chave usando um dos controles na tabela a seguir.

Controle	Descrição
	Atualize a IU do plano de Orquestração para o item de linha do pedido.
	Aumente o zoom no plano de orquestração.
	Reduza o plano de orquestração.

Tradução automática

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

Controle	Descrição
	Encaixe todo o plano de orquestração na área de exibição do seu dispositivo.
	Expanda ou recolha os grupos de dados em qualquer lugar na hierarquia de pedidos. Por exemplo, o número com o plano de fundo colorido () na parte inferior do nível do item de linha do pedido é a contagem total de transações secundárias (pedidos de domínio e tarefas de pedido). Para expandir ou recolher um grupo de dados hierárquicos, execute as seguintes ações: **a.** Para expandir e exibir a hierarquia, clique na transação e, em seguida, clique neste controle para realizar as seguintes ações: ▪ Exiba os pedidos de domínio e as tarefas de pedido associados a um item de linha de pedido clicando primeiro no elemento do item de linha do pedido e, em seguida, clicando no controle Expandir/Recolher. ▪ Veja as ramificações de cada transação associada que aparecem abaixo do item de linha do pedido. **b.** Para recolher um grupo de dados de hierarquia depois de terminar, clique novamente no controle Expandir/Recolher. **c.** Para detalhar uma transação subjacente, como uma tarefa de pedido, clique na descrição do item solicitado. Para acessar e exibir uma transação individual, como um item de linha de pedido, pedido de domínio ou tarefa de pedido, execute as seguintes ações: **a.** Clique na descrição do item solicitado. Por exemplo, você pode clicar em uma descrição de tarefa de pedido para exibir o trabalho de execução que requer conclusão e registrar sua conclusão na transação da tarefa de pedido. **b.** Saiba mais sobre as tarefas de pedido em Revisar e atualizar as tarefas de execução de pedidos do cliente.

Tradução automática

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

4. Na IU do Plano de Orquestração, revise a representação visual do pedido, incluindo todos os produtos de domínio, recursos, ordens de serviço, tarefas de pedido e seus estados atuais, conforme descrito na tabela a seguir.

Componentes de IU do plano de Orquestração

Campo	Descrição
ORD	Número exclusivo atribuído pelo sistema para o pedido do cliente. Os pedidos do cliente e as ordens de serviço têm um ID atribuído com um prefixo ORD.
Endereço, cidade, estado	Nível de hierarquia do plano de orquestração que representa os locais de envio individuais para os pedidos de domínio de um item de linha de pedido.
Item de linha de pedido	Nível de hierarquia do plano de orquestração que contém os itens de linha do pedido individuais associados a cada local de envio. Um item de linha de pedido também pode conter itens de linha secundários, que são mostrados na hierarquia de pedidos. Cada item de linha do pedido contém os seguintes elementos: **Descrição** Descrição do produto ou serviço solicitado neste item de linha. **Identificador de item de linha do pedido** Número do item de linha da ordem de serviço ou cliente atribuído pelo sistema. **Visão geral da tarefa** Visão geral do número total de pedidos de domínio e tarefas de pedido associados ao item de linha do pedido que foram atendidos.
Pedidos de domínio e tarefas de pedido	Nível de hierarquia do plano de orquestração que contém os pedidos de domínio individuais e as tarefas de pedido para um item de linha de pedido. Um pedido de domínio também pode conter pedidos de domínio secundário, que são mostrados na hierarquia de pedidos. Cada pedido de domínio ou tarefa de pedido contém os seguintes elementos: **Tipo** Tipo de transação relacionada: ○ Pedido de domínio - Pedido de produto, Pedido de serviço ou Pedido de recurso ○ Tarefa do pedido

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Descrição Descrição do produto ou serviço neste pedido de domínio ou tarefa de pedido. **Identificador** Número do produto de domínio atribuído pelo sistema ou da tarefa do pedido. **Estado** Estado atual do produto de domínio ou tarefa de pedido. Para saber mais, consulte: ○ Estados do pedido do cliente ○ Estados da ordem de serviço

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisar e atualizar as tarefas de execução de pedidos do cliente

Revise e atualize as tarefas de execução associadas a um pedido do cliente ou plano de orquestração de pedidos, para que você possa garantir que todas as tarefas sejam concluídas corretamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você encontrar problemas para resolver ou concluir uma tarefa de pedido, poderá criar registros de falhas. Os registros de falha permitem identificar, investigar e resolver problemas de processamento de pedidos para que os pedidos possam continuar sendo processados até a conclusão.

Quando você cria um registro de falha manual ou um automatizado é gerado, ocorre o seguinte na tarefa de pedido relacionada:

- Seu campo **Estado** muda para Em espera, com um comentário sobre qual usuário conectado causou a mudança.
- Na seção Atividade, uma anotação de ordem de serviço indica que o estado da tarefa de pedido mudou de seu estado anterior, geralmente Em andamento, para Em espera. Uma anotação de ordem de serviço com a mensagem Um registro de falha FOnnnn foi criado também é exibida.

Se você criar um registro de falha manual ou um automatizado for gerado para as tarefas de pedido, poderá revisar e rastrear facilmente todos os registros de falha de um pedido específico. Use a **guia Falhas (n)** (em que n é o número de falhas) que aparece quando você exibe o cliente relacionado ou a ordem de serviço no formulário de Pedido do cliente.

Para saber mais sobre falhas de pedido, consulte Gerenciando falha de pedido.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.
2. Na guia **Espaço configurável Listas** ( ), clique em **Solicitar tarefas**.
   a. Execute uma das seguintes opções:
      - Para exibir todas as tarefas de pedido em aberto, clique em **Todos**.
      - Para exibir somente as tarefas atribuídas a você, clique em **Minhas tarefas**.
   b. Selecione a tarefa de pedido na qual você deseja trabalhar.

> **Nota:**
> Você também pode acessar diretamente os registros de tarefa de um pedido na IU do plano de Orquestração. Para saber mais, consulte Revisar um plano de orquestração de pedidos.

3. Para cada tarefa de pedido, defina o status e atualize as anotações de trabalho, conforme necessário.
4. No formulário, revise os detalhes da tarefa de pedido e atualize conforme necessário.

   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Formulário de tarefa de pedido.

5. Quando você terminar de revisar e atualizar a tarefa de pedido ou encontrar problemas que estejam impedindo seu fechamento, execute uma das ações na tabela a seguir.

Resultado

Depois que seus agentes concluem todas as tarefas de execução de todo o pedido do cliente, ocorrem as seguintes ações:

- O campo **Estado** do pedido do cliente é definido automaticamente como **Concluído**.
- O campo **Estado** para cada um dos itens de linha do pedido do cliente individual é definido como **Concluído**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Solicitações de qualificação de serviço

Você pode usar a API de qualificação de serviço técnico para avaliar a viabilidade e a disponibilidade de uma solicitação de serviço antes de enviar um pedido para execução na aplicação Order Management for Telecommunications.

Se os pedidos forem enviados sem verificações de viabilidade, o processo de execução de pedidos poderá atrasar e levar a cancelamentos e falhas de pedido. Quando você faz das verificações de viabilidade uma parte do processo de pré-encomenda, o processo de execução de pedidos é mais eficiente e atrasos desnecessários podem ser evitados.

Os pedidos do cliente que têm o tipo de execução **Qualify** são capturados de sistemas de gestão de pedidos de clientes de terceiros por meio da API aberta de qualificação de serviço técnico . Você pode usar esta API, que é uma implementação ServiceNow da API TMF645, para solicitar a qualificação de serviços para:

Tradução automática

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

- Uma ou mais especificações de serviço com características.

  Por exemplo, você pode fazer uma solicitação de qualificação para verificar se a Voz sobre IP (VoIP) e o serviço de acesso com uma velocidade de download de 1 GBPS podem ser entregues em um endereço especificado.

- Especificações de serviço que usam informações de local de um inventário existente.

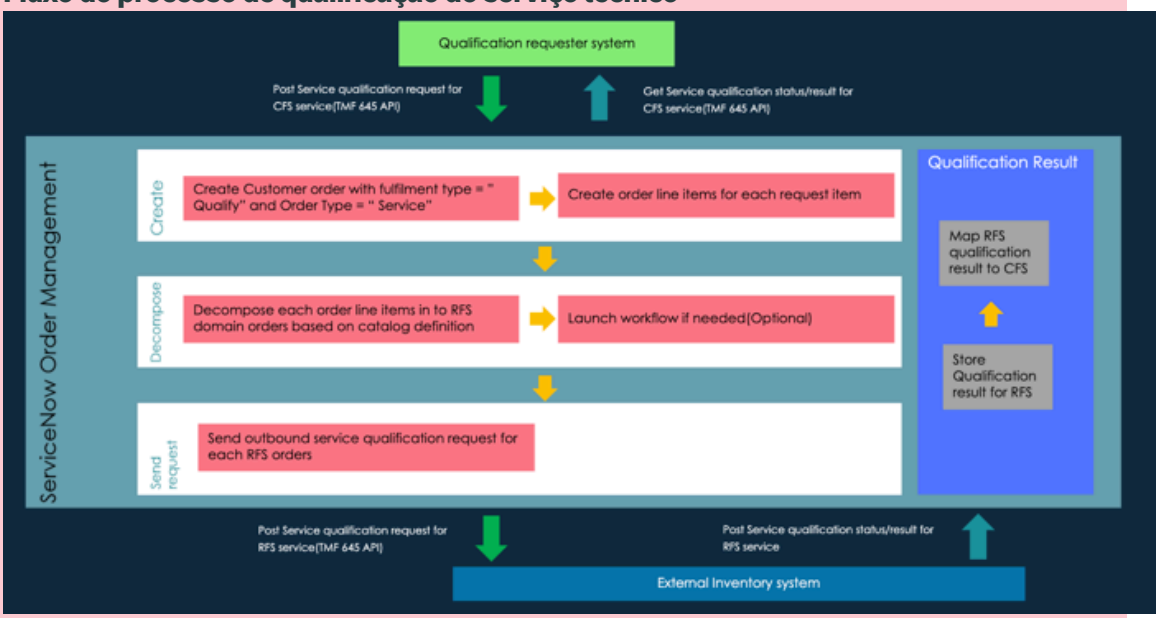
  Por exemplo, você pode fazer uma solicitação de qualificação para verificar se os serviços de VoIP e TV 4000 podem ser entregues no mesmo local de um serviço de acesso existente e ativo.

- Fazer upgrade ou downgrade de um serviço existente.

  Por exemplo, você pode fazer uma solicitação de qualificação para verificar se a velocidade de download pode ser atualizada para 500 Mbps para um serviço de acesso existente.

Os gerentes de execução de pedidos podem revisar os pedidos do cliente capturados por meio desta API e confirmar a disponibilidade dos serviços antes de enviar solicitações de entrega. As solicitações são enviadas para o sistema de inventário externo para aprovação e o pedido do cliente é atualizado com o resultado. O diagrama a seguir mostra as várias etapas neste processo.

Fluxo do processo de qualificação do serviço técnico



[End]
[store-future: BEGIN review]

Revisar e aprovar solicitações de qualificação de serviço

Revise e aprove os pedidos do cliente capturados por meio da API de qualificação de serviço técnico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager, sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Pedido do cliente**.
2. Selecione um pedido com o Tipo de pedido como **Serviço** e o Tipo de execução como **Qualificar**.
3. Clique em **Aprovar**.
   O campo Estado muda para **Em andamento** e ocorre a decomposição do pedido, e as ordens de serviço são geradas para cada item de linha do pedido do cliente.

Nota:
Durante a decomposição de pedidos, somente as ordens de serviço são criadas, as ordens de recursos não são geradas para solicitações de qualificação de serviço.

4. Navegue até a guia Itens de linha do pedido, clique em cada item de linha primário na lista e clique em **Qualificar pedido**.

Nota:
A opção **Qualificar pedido** está disponível somente nos itens de linha de pedido superiores na hierarquia.

- O campo Resultado é atualizado para **Pendente** e o subfluxo Processar subfluxo de solicitação de qualificação é iniciado. Depois que o subfluxo tiver sido executado, dependendo da resposta do sistema de inventário externo, o campo Resultado do pedido do cliente será atualizado para uma das seguintes opções:
  - Qualificado: o serviço solicitado está disponível.
  - Alternativo: o serviço solicitado não está disponível, mas uma proposta alternativa está disponível.
  - Não qualificado: o serviço solicitado e as propostas alternativas não estão disponíveis.
  - Nenhum: se ocorrer algum erro durante a execução, o resultado será atualizado para **Nenhum**.

- As seguintes regras de negócio são invocadas para derivar o resultado:
  - Atualizar resultado de qualificação do item de linha: propaga o resultado do pedido de domínio para o item de linha do pedido.
  - Atualizar resultado de qualificação no pedido: propaga o resultado dos principais itens de linha do pedido para o pedido do cliente.

  O status do resultado do pedido do cliente é baseado no status do pedido de domínio e dos itens de linha do pedido. Se os itens de linha do pedido tiverem resultados diferentes ou mistos, o status do resultado será derivado da seguinte forma:

Pedido do domínio	Resultado do item de linha do pedido
Todos os pedidos de domínio estão definidos como Qualificados.	Qualificada
Todos os pedidos de domínio são definidos como Alternativo.	Alternativo
Todos os pedidos de domínio estão definidos como Não qualificados	Não qualificado

Tradução automática

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

Pedido do domínio	Resultado do item de linha do pedido
Todos os pedidos de domínio estão definidos como Nenhum	Nenhum(a)

Item de linha do pedido principal	Resultado do pedido do cliente
Todos os itens de linha do pedido principal são definidos como **Qualificados**.	Qualificada
Pelo menos um item de linha de ordem superior está definido como **Alternativo** e nenhum item está definido como Não **qualificado**.	Alternativo
Pelo menos um item de linha do pedido principal está definido como **Não qualificado**	Não qualificado
Pelo menos um item de linha de pedido principal está definido como **Nenhum**	Nenhum(a)

Atualização manual da solicitação de qualificação

Você pode atualizar manualmente o campo Resultado de duas maneiras:

- Atualize o campo *certificationresult*na *API api/sn_ord_qual_mgmt/qualification/checkServiceQualification/processResult* API para todos os itens de linha do pedido.
- Atualize o campo Resultado nos formulários Pedido de domínio, Item de linha do pedido e Item de linha do pedido superior. O campo Resultado no Pedido do cliente também é atualizado.

Mudanças no modelo de dados

Os seguintes formulários foram atualizados para processar solicitações de qualificação de serviço:

- Pedido do cliente
  - Resultado: pode ser Nenhum, Qualificado, Não qualificado, Alternativo ou Pendente.
  - Código de execução: campo somente leitura.
- Item de linha de pedido

  Resultado: pode ser Nenhum, Qualificado, Não qualificado, Alternativo ou Pendente.

- Pedido do domínio
  - Resultado: pode ser Nenhum, Qualificado, Não qualificado, Alternativo ou Pendente.
  - Motivo da indisponibilidade

[End]

[store-future: BEGIN review]

Processar subfluxo de solicitação de qualificação

Este subfluxo gera uma solicitação de qualificação com base no pedido do cliente, envia a solicitação para o sistema de inventário de terceiros e executa a solicitação de integração.

Tradução automática

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

Gerar solicitação de qualificação

Na primeira etapa do subfluxo, é gerada uma carga compatível com TMF-641 a ser enviada para o sistema de inventário. A lista *serviceQualificationItem* na carga útil consiste nas informações da ordem de serviço, na hierarquia e em todas as características. Uma carga de amostra é mostrada aqui:

Neste exemplo, você pode ver que o *serviceQualificationItem* tem várias ordens de serviço e também pode ver a hierarquia ou os relacionamentos primários e secundários entre eles.

Executar solicitação de integração

Esta etapa inicia o tipo de solicitação de integração Solicitação de qualificação de pedido do seletor Spoke. As informações de carga especificadas na primeira etapa do subfluxo e

Tradução automática

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

o item de linha do pedido superior do pedido do cliente são aceitos como entradas. Essas informações são enviadas usando uma chamada de API para o sistema de inventário de terceiros e a resposta é recebida de forma síncrona ou assíncrona e o campo Resultado é atualizado no pedido do cliente.

Se a resposta for recebida de forma assíncrona, ela deverá ser passada para a Resposta de qualificação do processo. Junto com o resultado, se a resposta tiver informações adicionais relacionadas à proposta de serviço alternativa ou ao motivo da indisponibilidade de qualificação, essas informações serão atualizadas para a ordem de serviço correspondente. Uma amostra de resposta é mostrada aqui:

Tradução automática

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

```
{
  serviceQualificationItem : [ 3 items
    0 : {
      qualificationItemRelationship : [ 1 item ]
      qualificationResult : qualified
      service : {
        @type : Service
        serviceSpecification : {
          name : DSL Access Service
          internalVersion : 1
          id : 3aea8913b7d69910ff00f203ae11a964
        }
        place : {
          @type : Place
          id : 5671dd2ec3a53010188473ce3640dd81
        }
        serviceCharacteristic : [ 1 item
          0 : {
            name : DSL Speed
            value : value
          }
        ]
      }
      @type : ServiceQualificationItem
      action : add
      id : 1ebcc8fbe5bfd110f87741b459ef1914
    }
    1 : {
      qualificationItemRelationship : [ 2 items
        0 : {
          relationshipType : HasChild
          id : 1ebcc8fbe5bfd110f87741b459ef1914
        }
        1 : { 2 props }
      ]
      qualificationResult : qualified
      service : { 4 props }
      @type : ServiceQualificationItem
      action : add
      id : 92bc88fbe5bfd110f87741b459ef19fd
    }
    2 : {
      qualificationItemRelationship : [ 1 item ]
      qualificationResult : qualified
      service : { 4 props }
      @type : ServiceQualificationItem
      action : add
      id : 96bcc8fbe5bfd110f87741b459ef1911
    }
  ]
  result : qualified
  expectedQualificationDate : 2023-10-11 22:20:39
  qualificationResult : pending
  effectiveQualificationDate : 2023-12-15 07:44:44
  @type : CheckServiceQualification
  description : check service qualification illustration
}
```


Como você pode ver nesta resposta de exemplo, o *qualificadorresult* é definido como Qualificado para todas as ordens de serviço na hierarquia e o *resultado* final também é definido como Qualificado.

Tradução automática

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Subfluxo de solicitação de qualificação de pós-processamento

Este subfluxo é usado para concluir itens de linha do pedido do cliente que foram capturados por meio da API de qualificação de serviço técnico.

Se todos os pedidos de domínio estiverem definidos como **Encerrado concluído**, este subfluxo atualizará o status dos itens de linha do pedido principal para **Concluído**. Quando todos os itens de linha do pedido principal tiverem sido marcados como **Concluídos**, o pedido do cliente correspondente será concluído.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Editar a solicitação de qualificação do pedido

Use o tipo de solicitação de integração Solicitação de qualificação de pedido na aplicação Order Management for Telecommunications para processar as solicitações de qualificação de pedido do cliente e recuperar os resultados dos sistemas de inventário externos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tipo de solicitação de qualificação de pedido é usado para integrar a gestão de pedidos com sistemas de inventário de terceiros. Você pode especificar as seguintes informações:

- Entradas de solicitação de integração: entradas para a solicitação de qualificação do pedido do cliente, que incluem o item de linha do pedido principal e os detalhes da carga.
- Definição de solicitação de integração: definição da condição e do subfluxo que invoca a chamada de API para o sistema de inventário de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Seletor de spoke** > **Tipo de solicitação**.
2. Clique no tipo de solicitação de integração **Solicitação de qualificação** de pedido.
   Na página do tipo de solicitação de integração Solicitação de qualificação de pedido, você pode ver a definição de solicitação da Implementação de qualificação de pedido de demonstração listada na guia Definições de solicitação de integração. Esta é uma definição de solicitação de amostra que invoca o subfluxo de qualificação de pedido de demonstração (resposta simulada), simula a resposta de um sistema de inventário de terceiros e atualiza a solicitação de qualificação.

   Você deve adicionar uma nova definição de solicitação, especificar as condições e criar um subfluxo que pode ser usado para invocar a chamada de API para o sistema de inventário de terceiros. Você pode criar uma ou mais definições de solicitação, dependendo do número de sistemas externos em uso.
3. Clique em **Novo** para adicionar uma nova definição de solicitação.

   Nota:
   Para adicionar uma nova definição de solicitação, você deve estar no escopo Gestão de pedidos para telecomunicações e mídia.
4. Insira o nome da definição da solicitação e especifique as condições.

Tradução automática

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

5. No campo Adaptador de solicitação, selecione o subfluxo que se comunicará com o sistema de terceiros para atualizar o pedido do cliente e clique em **Enviar**.
   - Cada tipo de solicitação pode ter várias definições de solicitação. Por exemplo, se você tiver vários sistemas de inventário ou fornecedores, dependendo do sistema que deseja invocar, poderá adicionar várias definições de solicitação para cada sistema. Você deve criar um spoke separado para interagir com cada fornecedor ou sistema de terceiros, criar um fluxo no spoke e apontar o adaptador de solicitação para este fluxo.
   - Para obter mais informações sobre como criar um spoke, consulte Spokes . Conforme mostrado no subfluxo de demonstração, certifique-se de que a resposta do sistema de terceiros tenha sido passada para o bloco de resposta de qualificação de processo.
   - Quando o subfluxo de solicitação de qualificação de processo é invocado, a resposta do sistema de inventário de terceiros é recebida de forma síncrona ou assíncrona e o resultado é atualizado no pedido do cliente.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Lista relacionada à proposta alternativa

Aparece como uma lista relacionada para ordens de serviço com um status de resultado **alternativo**.

As solicitações de qualificação podem ser criadas para uma especificação de serviço usando informações do inventário existente. Se o serviço solicitado com as características ou data especificadas não estiver disponível, uma proposta alternativa poderá ser fornecida. A proposta alternativa pode ser semelhante à solicitada ou pode ser o mesmo serviço, mas disponível em uma data diferente.

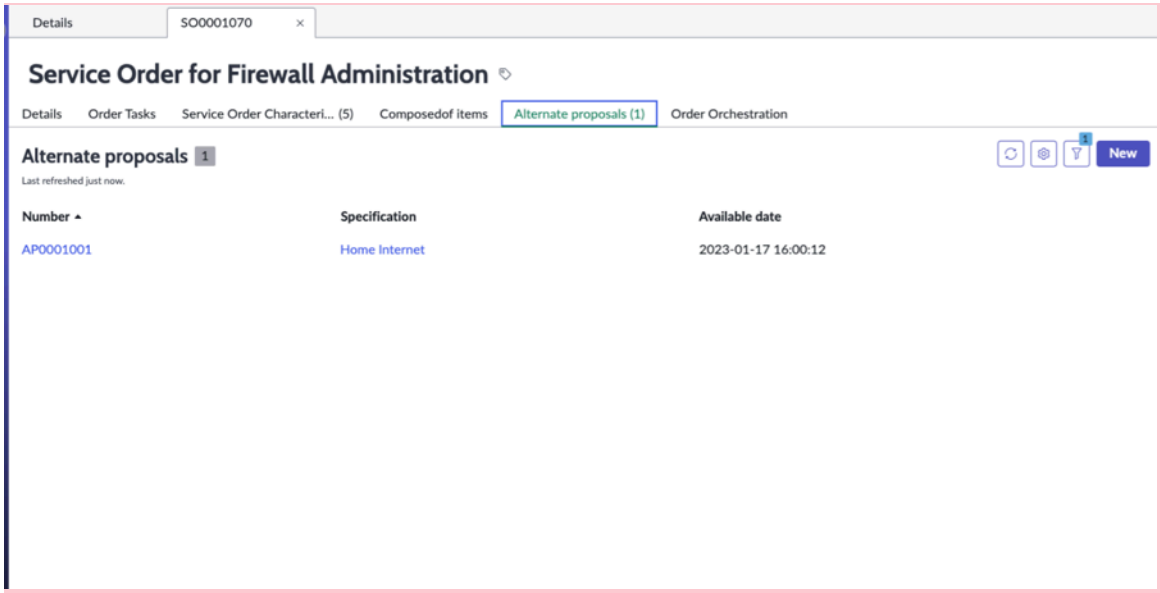
Quando você recebe uma solicitação de qualificação alternativa e clica em **Qualificar pedido** no formulário de item de linha do pedido de nível superior, o campo Resultado é atualizado para **Alternativo** e uma lista de propostas alternativas é listada na lista relacionada Propostas alternativas. Uma única ordem de serviço pode ter várias propostas alternativas. Essa lista também pode ser atualizada manualmente pelo agente de ordem de serviço.

Nota:
Quando você iniciar uma nova solicitação de qualificação e receber uma proposta alternativa para uma ordem de serviço, todas as entradas de proposta alternativa existentes serão excluídas antes que as novas entradas sejam criadas.

Navegue até o **Espaço configurável do CSM/FSM**, clique em uma ordem de serviço com o Tipo de execução como **Qualificar** e selecione a guia **Proposta(s) alternativa(s)**.

Tradução automática

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



Clique no link Número para exibir a proposta alternativa. Ele contém as seguintes informações:

Nome do campo	Descrição
Número	Número da proposta alternativa.
Pedido do domínio	O pedido de domínio para o qual a proposta alternativa é criada.
Especificações	A especificação de serviço alternativa que foi proposta.
Data disponível	A data em que a proposta alternativa estará disponível.
Características do pedido	As características de especificação (no formato JSON) fornecidas como parte da proposta alternativa na resposta do sistema de inventário.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar, revisar, aprovar e atender ordens de serviço

A Gestão de ordens de serviço (SOM) é um domínio da gestão de ordens que é responsável pelo ciclo de vida de ponta a ponta das solicitações de serviço. Saiba como as ordens de serviço são capturadas Gestão de pedidose como seus gerentes e agentes de execução as revisam, orquestram e as atendem.

Captura de ordem de serviço

Use as ordens de serviço para a ativação de novos serviços ou para as solicitações pós-venda dos serviços que foram ativados e entregues aos clientes em datas anteriores. Ao usar este processo, você garante que as ordens de serviço estejam corretas e sejam tratadas com eficiência durante todo o processo de execução.

A maioria das ordens de serviço processadas é capturada de sistemas de gestão de pedidos de clientes de terceiros por meio da API aberta de ordem de serviço. A API aberta de ordem de serviço é uma ServiceNow implementação da especificação da API aberta de ordem de serviço do TM Fórum TMF641. Para saber mais, consulte API aberta de ordem de serviço .

Tradução automática

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

Entrada direta de ordem de serviço

Você também pode usar a Captura de pedido conforme necessário para inserir ordens de serviço diretamente no Now Platform. Para saber mais, consulte Criação de pedidos para novos serviços, mudanças de serviço ou desconexões.

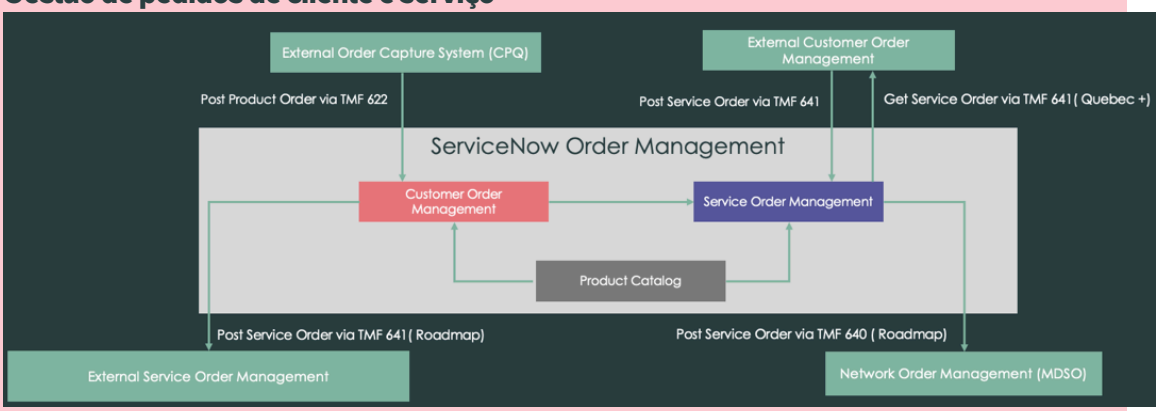
Geração de registro de ordem de serviço pós-captura

Quando você captura ou insere diretamente uma ordem de serviço, um registro de ordem de serviço é gerado no Now Platform para gerenciar a execução da ordem de serviço. Ele tem um ou mais itens de linha de ordem de serviço associados que descrevem um serviço e a ação (Adicionar, Alterar ou Desconectar) necessária para executar o serviço. O item de linha da ordem de serviço também consiste no seguinte:

- Os detalhes dos serviços que estão sendo adicionados, atualizados ou excluídos.
- Para Adicionar novas ativações de serviço, os detalhes da especificação do serviço, incluindo as características necessárias e os valores das características.
- Para ordens de serviço de mudança e desconexão, os detalhes do inventário de serviço que você está atualizando ou desconectando.
- O local e as informações relacionadas, como os detalhes de contato do cliente.

O diagrama a seguir fornece uma compreensão de como a Gestão de ordens de serviço se relaciona com sistemas de captura externos.

Gestão de pedidos de cliente e serviço

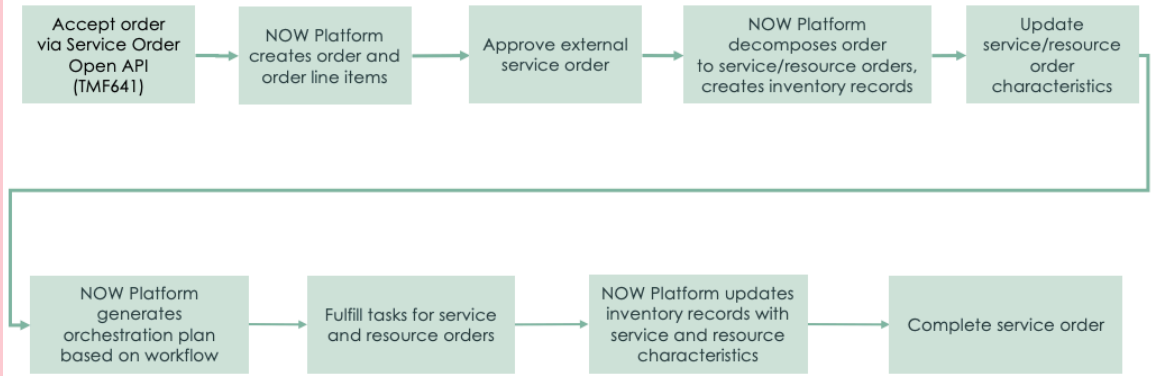


O diagrama a seguir fornece uma compreensão de qual processamento ocorre quando você captura uma ordem de serviço. O fluxo de processamento para ordens de serviço é semelhante ao dos pedidos de clientes, mas com algumas diferenças que você aprenderá nesta seção.

Tradução automática

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

Exemplo de fluxo de trabalho de execução de ordem de serviço



Revisão, aprovação e decomposição de ordem de serviço

Depois de capturar uma ordem de serviço, o gerenciador de ordem de serviço a seleciona no espaço Gestão de ordem de serviço na Página inicial do espaço configurável. O gerente de ordem de serviço verifica a ordem de serviço, os itens de linha da ordem de serviço e as características da ordem e, em seguida, aprova ou rejeita a ordem de serviço.

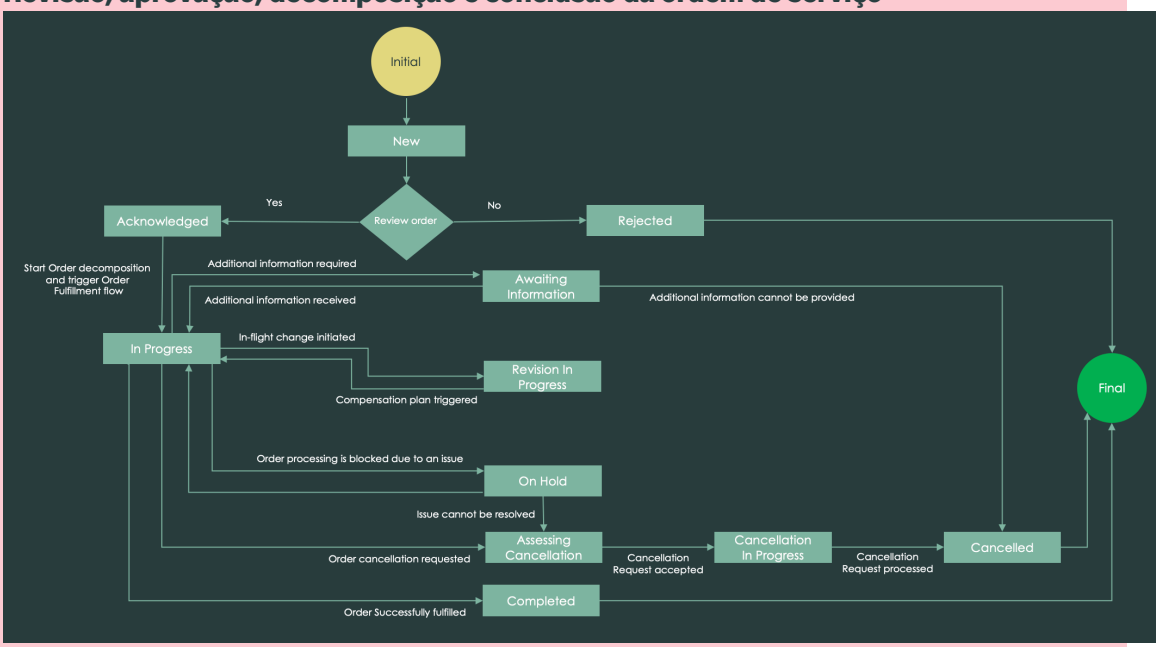
Nota:

Para processar ordens de serviço, o gerenciador de ordens de serviço usa os mesmos formulários usados para gerenciar pedidos de clientes. Para saber mais sobre as funções de gestão de ordens de serviço e o processo de aprovação, consulte o seguinte:

- Atribuição de execução de pedido e funções de provedor
- Revisão de ordens de serviço
- Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de uma ordem de serviço Revisar os itens de linha e os detalhes relacionados a uma ordem de serviço

O diagrama a seguir detalha o processo de revisão, aprovação, decomposição e conclusão da ordem de serviço.

Revisão, aprovação, decomposição e conclusão da ordem de serviço



Tradução automática

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

Se o gerente de ordem de serviço rejeitar uma ordem de serviço porque os dados estão incorretos ou são inválidos, ocorrerá o seguinte:

- O estado da ordem de serviço é movido para Rejeitado.
- A ordem de serviço pode exigir várias mudanças do gerenciador de ordens de serviço para trazê-la de volta ao estado normal.

Se o gerente de ordem de serviço aprovar uma ordem de serviço, ocorrerá o seguinte processo:

- O campo **Estado** muda para Em andamento.
- A decomposição da ordem de serviço ocorre em seguida. A decomposição é baseada na especificação de serviço, nos relacionamentos de especificação e nas regras de decomposição no catálogo. Este processo cria todos os pedidos de serviço e recursos necessários para cada item de linha de pedido de serviço aprovado e, em seguida, aciona o fluxo de trabalho de execução de pedido para cada pedido de domínio.
- Para saber mais, consulte o seguinte:
  - Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição
  - Aprovação e execução de ordens de serviço
  - Decomposição de ordem de serviço após aprovação de execução

Diferenças entre as ordens de serviço de pré e pós-aprovação

Assim como os pedidos de clientes, os pedidos de serviço capturados também têm um ID com um prefixo ORD(nnn). O campo **Categoria** do pedido nos formulários de pedido indica se o pedido é para um **Produto** (um pedido de cliente) ou um **Serviço** (uma ordem de serviço). Esses rótulos permitem que você identifique o tipo de pedido.

Quando você aprova uma ordem de serviço capturada para execução, o processo de decomposição pós-aprovação gera ordens de serviço acionáveis e ordens de recurso. Você pode ver uma única ordem de serviço, várias ordens de serviço e ordens de recursos associadas à sua ordem de serviço aprovada.

- As ordens de serviço com um prefixo SO(nnn) são chamadas de ordens de domínio. Esses pedidos e seus pedidos de recursos relacionados, com um prefixo RO (nnn), devem ser atendidos para concluir os itens de linha da ordem de serviço nas ordens de serviço capturadas.
- A ordem de recursos gerencia os recursos necessários para atender aos serviços que o cliente está solicitando.
- Esses pedidos de domínio gerenciam o atendimento dos pedidos de serviço solicitados.

Para saber mais, consulte Decomposição de ordem de serviço após aprovação de execução.

Tarefas de execução de ordem de serviço

Depois que o processo de decomposição é concluído, as tarefas de pedido são atribuídas a um agente de ordem de serviço, que trabalha nas tarefas e atualiza a ordem de serviço. Se houver tarefas de pedido restantes que não possam ser concluídas, você poderá criar registros de falha para acompanhamento e pesquisa adicional. Para saber mais, consulte Criar, revisar, aprovar e atender ordens de serviço.

Depois que todas as tarefas de execução forem concluídas, as seguintes ações ocorrerão:

Tradução automática

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

- O campo **Estado** da ordem de serviço é definido como Encerrado concluído.
- O campo **Estado** para cada um dos itens de linha da ordem de serviço individual é definido como Concluído.
- O registro do produto vendido é atualizado com o estado Ativo para ordens de serviço do tipo Adicionar ou Inativo para ordens de serviço do tipo desconexão.
- Todas as características das especificações de serviço e recurso são atualizadas na tabela Características do produto [sn_ind_tmt_orm_product_characteristics].

Nota:
Para obter mais informações, consulte Revisão e atualização das tarefas de execução de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Instalar e configurar Gestão de pedidos
[End]
[store-future: BEGIN review]

Criação de pedidos para novos serviços, mudanças de serviço ou desconexões

Com a Captura de pedido, seus agentes de serviço podem inserir diretamente pedidos de serviço de vários locais com um ou mais serviços em nome de seus clientes. Eles também podem criar manualmente solicitações de mudança de serviço e desconectar pedidos no Now Platform. A captura de pedido é compatível com a versão San Diego e versões posteriores.

Nota:
Para saber mais sobre como criar pedidos de cliente (produto) na Captura de pedido, consulte Criar, alterar e cancelar pedidos de produtos manuais.

Quando usar a Captura de pedido para uma entrada de ordem de serviço direta

A maioria das ordens de serviço processadas no Now Platform é capturada automaticamente de sistemas de gestão de pedidos de terceiros por meio da API de abertura de ordem de serviço (TMF641).

Seus agentes podem usar a Captura de pedido para criar ordens de serviço manuais com serviços adicionais que foram identificados como necessidades do cliente durante a execução do pedido. Eles também podem criar ordens para mudar ou desconectar serviços. Quando você cria uma ordem de serviço manual, ocorrem as seguintes ações:

1. Você seleciona e configura as especificações de serviço e executa revisões antes do envio.
2. Quando você envia a ordem de serviço, o Now Platform cria um registro de ordem de serviço para gerenciar a execução da ordem. Uma ordem de serviço tem um ou mais itens de linha de pedido associados que descrevem os serviços que estão sendo executados.
3. Para revisar ou modificar uma ordem de serviço após enviá-la, use os mesmos procedimentos usados para todos os outros pedidos, independentemente de sua origem. Para saber mais, consulte Revisão de ordens de serviço.
4. Depois que os gerentes de serviço concluem a revisão do pedido, eles podem aprovar (ou rejeitar) o pedido para execução pelos agentes de serviço. Para saber mais sobre como revisar e cumprir ordens de serviço, independentemente de sua origem, consulte Aprovação e execução de ordens de serviço.

Tradução automática

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Como solicitar um novo serviço

Como um provedor, use a Captura de pedido para criar uma ordem de serviço no Now Platform para seus clientes ou equipe interna.

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes tarefas de configuração antes de usar a Captura de pedido:

1. Atribua as funções de execução de pedido e provedor aos usuários.
2. Defina e publique suas especificações de serviço voltadas para o cliente.
3. Configure a execução de pedidos.

Para saber mais, consulte Configuração da Gestão de pedidos para provedores.

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Veja como uma ordem de serviço é criada:

1. No formulário Criar pedido, você seleciona o tipo de pedido de **serviço** e, em seguida, seleciona uma conta de cliente e um contato.
2. No formulário Selecionar serviço, você seleciona uma ou mais especificações de serviço e locais de destino para a ordem de serviço.
3. No formulário Configurar serviço, você configura cada item de linha da ordem de serviço, aplica essas configurações de serviço a um ou mais locais e define as configurações de serviço solicitadas por local.
4. No formulário Revisar pedido, você revisa e envia a ordem de serviço.
5. Um gerente de serviço agora pode revisar e aprovar para execução. Para saber mais, consulte Criar, revisar, aprovar e atender ordens de serviço.

Quando você insere diretamente uma ordem de serviço, ele cria um registro de ordem de serviço no Now Platform para gerenciar a execução da ordem de serviço. Uma ordem de serviço tem um ou mais itens de linha de pedido associados, que descrevem os serviços que estão sendo executados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Acesse a Captura de pedido na guia **Listas do espaço configurável**.
3. Dependendo se você está criando um pedido para uma conta de cliente existente ou primeiro criando uma conta de cliente antes de criar o pedido, você pode selecionar uma das ações a seguir.
4. Quando a caixa de diálogo Escolher um tipo de pedido for exibida, selecione **Solicitar um novo serviço** e clique em **Criar**.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Selecione a conta e o contato do cliente

Selecione a conta do cliente e as informações de contato do pedido como a próxima etapa no processo para criar um pedido do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procedimento

1. No formulário, preencha os campos.

Nova ordem de serviço - Criar formulário de pedido

Campo	Descrição
Conta	Nome da conta do cliente. Selecione a conta para a qual você está criando a ordem de serviço. Para filtrar a lista de clientes e encontrar uma conta específica, digite as primeiras letras do nome do cliente.
Contato	Nome do contato para a ordem de serviço. Para filtrar a lista de contatos do cliente e encontrar um contato específico, digite as primeiras letras do nome do contato.

2. Clique em **"Continuar"**.
   O Now Platform cria um registro de ordem de serviço com um estado Rascunho, mas sem itens de linha de pedido. Para saber mais sobre os estados de ordem, consulte Estados da ordem de serviço.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Selecione os locais e as especificações de serviço para a ordem de serviço

Selecione os locais de destino e as especificações de serviço como a próxima etapa no processo para criar uma ordem de serviço. Você seleciona os locais de destino do cliente e adiciona as especificações dos serviços que está executando no local designado do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procedimento

1. Quando a caixa de diálogo Escolher pelo menos um local for exibida em Selecionar especificações, selecione o(s) local(is) de destino em que você está executando os serviços voltados para o cliente.

Nota:
Como alternativa, para acessar a caixa de diálogo Escolha pelo menos um local, no painel Locais, clique em **Adicionar local**.

   a. Coloque o cursor no campo **Locais**, clique no campo e selecione um local. As seleções de endereço disponíveis vêm da conta do cliente que você selecionou no formulário Criar pedido. Para filtrar a lista de endereços do cliente e encontrar um local específico, digite as primeiras letras do nome do local.

   b. Para selecionar outro local, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione outro.

Tradução automática

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

c. Para remover um local selecionado, clique no **X**.

d. Clique em **Adicionar**.

Os locais de destino selecionados para o pedido aparecem no painel Locais. Para adicionar outro local ou excluir um local selecionado anteriormente, execute as seguintes ações:

2. No painel Locais, selecione o local em que você deseja entregar uma especificação de serviço e adicione o contato do local, as especificações de serviço e as quantidades de pedidos para o local:

a. Na seção Contato do local, insira o nome, o sobrenome, o endereço de e-mail e o número do celular da pessoa de contato do local selecionado.

b. Na seção Especificações do painel Selecionar produtos, para o local selecionado, execute as seguintes ações:

- Selecione as especificações dos serviços que você está executando no local.
- Insira uma quantidade de pedido para cada uma das especificações de serviço.

Selecionar especificações - Especificações

Campo	Descrição
Especificações *	Especificação publicada para o serviço que o cliente está solicitando para ser realizado no local de destino selecionado. Os exemplos podem incluir serviços de instalação, configuração e reparo. Você pode selecionar várias especificações de serviço para cada local selecionado: **i.** Selecione uma especificação de serviço na lista de especificações de serviço voltadas para o cliente publicadas. Para filtrar a lista de especificações de serviço e encontrar uma especificação de serviço, digite as primeiras letras do nome do produto. **ii.** Para selecionar outra especificação de serviço, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione outra. **iii.** Para remover uma seleção, clique no **X**.
Quantidade *	Quantidade do produto que o cliente está solicitando no local selecionado. A quantidade padrão é 1. Para excluir um local, selecione o local e clique no ícone de exclusão de local (ícone de).

c. Para adicionar outra especificação de serviço para este local, clique em **Adicionar especificações**e repita o processo para selecionar uma especificação de serviço e inserir uma quantidade do pedido.

3. Quando terminar de adicionar as especificações de serviço para todos os locais, clique em **Configurar itens**.

O Now Platform cria itens de linha de pedido para cada local e os associa à ordem de serviço. Por exemplo, se você selecionou três locais e duas especificações de serviço para cada local, o Now Platform criará um item de linha de pedido para cada local. Cada item de linha contém as especificações de serviço que você selecionou para esse local.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Você pode configurar os valores de característica para cada especificação de serviço selecionada, com base em seus relacionamentos de especificação de serviço. Você muda os valores de característica no formulário Configurar especificações.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar os detalhes da linha de pedido para a ordem de serviço

Certifique-se de que todos os detalhes do item de linha do pedido estejam corretos e completos, como parte da próxima etapa no processo de criação de uma ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar os detalhes do item de linha da ordem de serviço, modificar as características da ordem para a especificação de serviço e adicionar ou remover itens de linha da ordem conforme necessário. Uma função de cópia de configuração opcional permite copiar uma especificação de serviço, suas características e valores de característica de um local de destino para outro.

Cada especificação de serviço tem um conjunto de características e opções de características:

- As características são genéricas, o que significa que elas estão associadas a uma ou mais especificações de serviço. Use uma característica ou opção de característica para descrever os atributos de serviço.
- Para cada serviço solicitado, você pode configurar e atualizar as seleções de opção de característica associadas a ele.

Para saber mais, consulte:

- Modelo de dados do catálogo de produtos e controle de versões do catálogo
- Crie as características e opções de características para suas ofertas de produtos

Procedimento

1. Na seção Itens de linha do pedido (n), selecione a especificação de serviço a ser configurada.
   Uma Missing Info A mensagem será exibida se um item de linha do pedido estiver incompleto e exigir a entrada de mais detalhes.

   Clique na mensagem para descobrir quais informações estão ausentes. Os erros mais comuns que geralmente aparecem para indicar que você deve preencher algumas informações ausentes, como um endereço de envio ou características do pedido para o item de linha do pedido.

2. Para revisar os detalhes gerais do item de linha da ordem de serviço selecionado, clique em **Detalhes**.

Nova ordem de serviço - Item de linha do pedido

Campo	Descrição
Linha do Pedido	Número exclusivo atribuído pelo sistema do item de linha do pedido.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Especificação de serviço	Especificação do serviço que o cliente está solicitando. Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações de serviço.
Local	Local em que você está executando o serviço.
Quantidade encomendada	Quantidade solicitada para este item de linha do pedido. Você pode alterar essa quantidade conforme necessário.

3. Para revisar as opções de característica e os valores do item de linha da ordem de serviço, clique em **Características**.

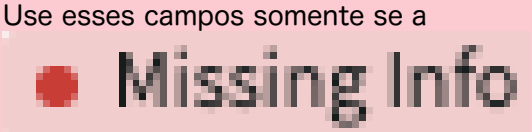
Nova ordem de serviço - Características

Campo	Descrição
Característica	Característica atribuída à especificação de serviço. Exemplos de características incluem velocidade, capacidade, tamanho, configurações definidas, hardware e software.
Valor da característica	Campos de opção selecionáveis para as características obrigatórias que estão associadas à especificação de serviço. Para cada campo, selecione a opção selecionada pelo cliente.

4. Para atualizar ou inserir valores para seleções de opções de característica com indicadores **(vazios)**, execute as seguintes ações:

   a. No painel Características, clique no ícone Abrir visualização (ícone ⓘ) que aparece nas colunas Detalhes à esquerda daquela que você deseja atualizar.

   b. Uma janela de características do pedido será exibida com as seguintes informações.

Campo	Descrição
Característica *	Característica atribuída à especificação de serviço.
Valor da característica	Campo de texto de valor em que você pode inserir as informações de valor da característica que está sendo atualizada. ▪ Use esses campos somente se a  A mensagem aparece no painel Itens de linha do pedido (n). Este campo indica

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	que um item de linha do pedido está incompleto e requer que você insira mais detalhes. ▪ Por exemplo, para um Serviço de instalação, você pode inserir o número de telefone do cliente.

c. Depois de revisar e atualizar as opções e valores da característica, clique em **Atualizar**.

5. Para copiar os valores de característica de uma especificação de um local de destino para outro local ou de uma especificação de serviço para outra especificação, execute as ações a seguir.

Por exemplo, digamos que você tenha vendido uma oferta de SD-WAN premium para o local de Santa Clara do cliente e também queira vendê-la para o local de São Francisco do cliente.

a. Na seção Itens de linha do pedido (n), selecione a especificação de serviço que você deseja clonar. Neste exemplo, seria a especificação de serviço para o local de Santa Clara de onde você está copiando.

b. Clique em **Detalhes** para retornar ao painel Detalhes - Item de linha do pedido.

c. No campo **Especificação**, clique no ícone de configuração do item de linha do pedido de cópia ( ).

d. Uma janela Selecionar locais para copiar esta configuração aparece com as informações mostradas na tabela a seguir.

Selecione locais para copiar esta configuração

Campo	Descrição
Local *	Nome do local que você selecionou para copiar uma configuração de serviço.
Especificação de serviço*	Nome da especificação de serviço que você selecionou para copiar uma configuração de serviço.
Copiar para locais*	Nomes dos locais para os quais você deseja copiar a configuração de serviço. **i.** Clique no campo **Locais** e selecione um local. **ii.** Para selecionar outro local, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione outro. Repita este processo até selecionar todos os locais de destino.

e. Depois de selecionar os locais de cópia para, clique em **Copiar**. A mensagem a seguir será exibida se o processo de cópia for bem-sucedido:

Tradução automática

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

Este processo copia a hierarquia de especificações da especificação de serviço selecionada do local selecionado para os locais de cópia especificados.

- Por exemplo, ele copia a hierarquia de especificação do Serviço de firewall gerenciado em Santa Clara para o local selecionado em São Francisco. Ele também copia as opções e valores de característica associados.
- Se os mesmos itens de linha de especificação existirem no local de destino, ele copiará as opções e os valores da característica.

6. Para adicionar itens relacionados aos pedidos do cliente com relacionamentos horizontais, execute as ações a seguir.

7. Ao terminar de revisar e atualizar o item de linha da ordem de serviço, execute uma das ações a seguir.

8. Ao clicar no botão **Revisar**, ocorre a validação dos itens relacionados ao pedido do cliente e leva você para a página de envio do pedido.

Opção	Descrição
Se a validação for bem-sucedida	O Now Platform exibe a seguinte mensagem: Os itens de linha de pedido/inventário relacionados fornecidos são compatíveis. Esta mensagem confirma que as informações do pedido não exigem nenhuma entrada adicional e que você pode prosseguir para as próximas etapas da execução do pedido.
Se a validação for malsucedida	O Now Platform exibe uma das seguintes mensagens: ○ Para item de linha de pedido (ORDLn): um ou mais itens de linha de pedido/inventário relacionados não são compatíveis. Forneça os detalhes corretos do inventário dependente antes do fechamento dos pedidos de domínio relacionados. ○ Para item de linha do pedido (ORDLn): um ou mais itens relacionados são necessários. Forneça os detalhes do inventário relacionado antes do fechamento dos pedidos de domínio relacionados. Esta mensagem confirma que as informações do pedido exigem detalhes adicionais para sua decomposição. Você pode fornecer as informações necessárias para prosseguir para o próximo processo de execução do pedido.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Revisar e enviar a ordem de serviço

Revise todos os itens de linha da ordem de serviço como a próxima etapa no processo para criar um pedido do cliente. Edite os detalhes do pedido conforme necessário antes de enviá-lo para aprovação de execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para saber mais sobre a revisão de pedidos e aprovações de execução, consulte Aprovação e execução de ordens de serviço.

Procedimento

1. No formulário Nova ordem de serviço, revise os detalhes gerais dos itens de linha da ordem de serviço.

Novo formulário de ordem de serviço

Campo	Descrição
Linha do Pedido	Número exclusivo do item de linha da ordem de serviço atribuído pelo sistema.
Especificação de Serviço	Especificação de serviço associada ao item de linha do pedido.

2. Para atualizar os detalhes de um item de linha de ordem de serviço específico, execute as seguintes ações:
   a. Clique no ícone Abrir visualização (ícone ⓘ) à esquerda do item de linha do pedido que você deseja atualizar. Um painel é aberto à direita com as guias **Detalhe** e **Atividade**.
   b. No painel **Detalhes**, preencha as informações do item de linha do pedido conforme necessário. Quando terminar, clique em **Atualizar** para atualizar os detalhes do item de linha do pedido.
   c. No painel **Atividade**, insira um comentário de forma livre ou texto de ordem de serviço interno para o item de linha da ordem de serviço:
      - O texto que você insere no bloco de **comentários** pode ser exibido por qualquer pessoa, incluindo seu cliente.
      - O texto que você insere no bloco **Anotações de trabalho (privado)** só pode ser exibido pela sua equipe interna.
   d. Quando terminar de inserir comentários ou anotações de trabalho privadas, clique em **Publicar comentários**.
3. Para enviá-lo para aprovação de execução, clique em **Enviar pedido**.
4. Quando a mensagem de confirmação Envio bem-sucedido for exibida, clique em **OK**.

Resultado

Quando você envia formalmente a ordem de serviço, seu estado muda de Rascunho para Novo. Um gerente de serviço agora pode revisar e aprovar para execução. Para saber mais, consulte Aprovação e execução de ordens de serviço.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Como alterar um registro de inventário de ordem de serviço

Como provedor, saiba como alterar um registro de inventário de ordem de serviço no Now Platform para seus clientes.

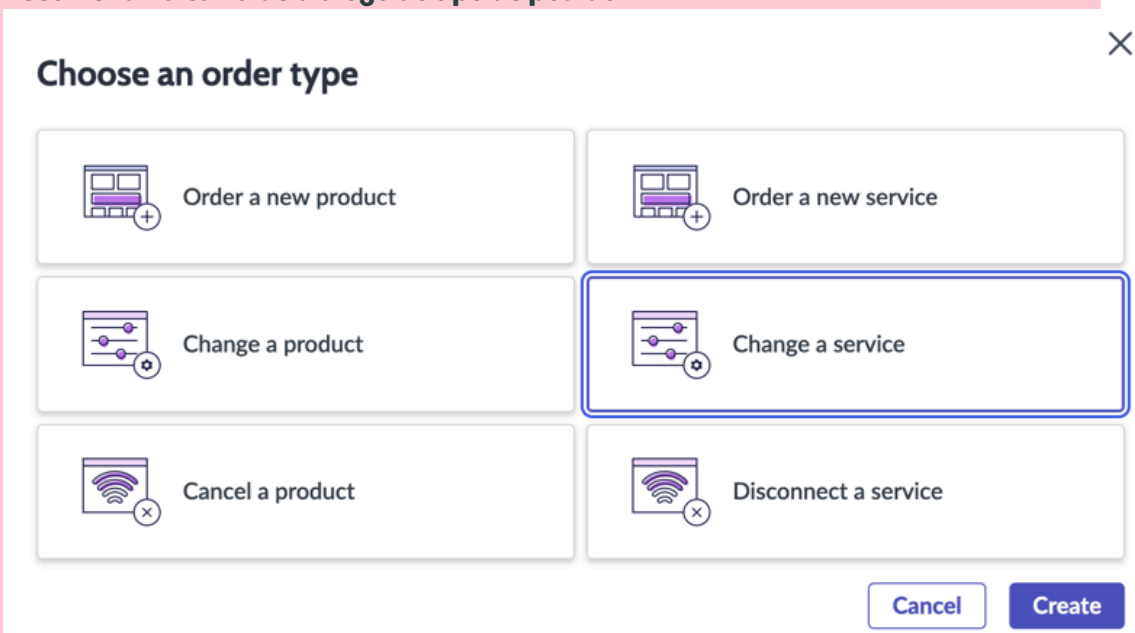
Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Para alterar um registro de inventário de ordem de serviço de uma conta de cliente existente, execute as seguintes ações:
   a. Na guia **Espaço configurável Listas** ( ), clique em **Ordens de serviço**.
   b. Para selecionar todos os pedidos, clique em **Todos** ou, para selecionar um pedido, clique em **Abrir**.
   c. Clique em **Nova**.
3. Quando a caixa de diálogo Escolher um tipo de pedido for exibida, selecione **Alterar um serviço** e clique em **Criar**.

Escolher uma caixa de diálogo de tipo de pedido



[End]
[store-future: BEGIN review]

Selecione a conta de um cliente e as informações de contato

Selecione a conta de um cliente e as informações de contato como a primeira etapa no processo para alterar um registro de inventário de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. No formulário, preencha os campos.

Mudança de serviço - Criar formulário de pedido

Campo	Descrição
Conta	Nome da conta do cliente. Para filtrar a lista de clientes e encontrar uma conta, insira as primeiras letras do nome do cliente.
Contato	Nome do contato para a ordem de serviço. Para filtrar a lista de contatos do cliente e encontrar um contato, insira as primeiras letras do nome do contato.

2. Clique em **"Continuar"**.

Resultado

O Now Platform cria um registro de ordem de serviço com um estado Rascunho, mas sem itens de linha de pedido. Para saber mais sobre os estados de ordem, consulte Estados da ordem de serviço.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Selecione os inventários de serviço no inventário disponível

Selecione os inventários de serviço do inventário disponível como a próxima etapa no processo para alterar um registro de inventário de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você acessa o formulário Selecionar serviço, o Now Platform exibe uma lista de inventários de serviço ativos na árvore de conteúdo. Esta lista se baseia no local da sua conta de cliente. Você pode selecionar os inventários de serviço clicando no ícone de expansão (ícone de) ou no ícone de recolhimento ( ) na árvore de conteúdo. Se a lista de inventários de serviço for longa, você poderá navegar na lista clicando nas páginas.

Você pode usar um filtro para encontrar os inventários de serviço que mudará para o cliente. Para obter mais informações, consulte Pesquisar e exibir um inventário de serviço usando um filtro.

Nota:
Seu inventário disponível inclui todos os produtos ou serviços solicitados pelo cliente e atendidos com sucesso por você.

Procedimento

1. Para selecionar um inventário de serviço diretamente na lista de inventários, escolha um inventário e clique em **Selecionar**.
   Para escolher todos os inventários de serviço disponíveis em cada página, clique em **Selecionar tudo** e, em seguida, clique em **Selecionar**.

Tradução automática

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

Para escolher a lista inteira de inventários de serviço, clique em **Selecionar tudo** em todas as páginas na árvore de conteúdo.

Nota:
Para selecionar inventários de serviço usando um filtro, consulte Pesquisar e exibir um inventário de serviço usando um filtro.

2. No painel Selecionar tudo, clique nos inventários de serviço que você deseja mudar e clique em **Selecionar**. Se você quiser remover a seleção de quaisquer inventários de serviço, coloque o cursor em qualquer lugar no inventário de ordem de serviço e clique em **Desmarcar**.

   Se você quiser remover as seleções de todos os inventários de serviço, selecione **Redefinir** e clique em **Sim**.

3. No painel de informações do inventário de serviços, revise os detalhes do pedido e as informações da característica e clique em **Configurar**.

O que Fazer Depois
Você pode configurar os valores de característica para cada especificação de serviço, com base em seus relacionamentos de especificação de serviço. Você muda os valores de característica no formulário Configurar especificações.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Pesquisar e exibir um inventário de serviço usando um filtro

Pesquise e exiba os registros de inventário de serviço do cliente mais rapidamente usando um filtro como a próxima etapa no processo para alterar um registro de inventário de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procedimento

1. Clique no campo **Locais** e selecione um local.
   Os endereços disponíveis são os locais do cliente que têm os inventários de produtos ativos existentes da conta do cliente que você selecionou no formulário Criar pedido. Para inserir o endereço de um cliente e encontrar um local, insira as primeiras letras do nome do local.
2. Para selecionar outro local, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione um local.
3. Para remover um local, clique no **X**.
4. Clique no campo **Especificação de serviço** e selecione uma especificação de serviço.

   As especificações de serviço disponíveis vêm da oferta de serviço selecionada que se baseia no pedido do cliente.

   Depois de selecionar a especificação do serviço, você pode usar um filtro baseado nas características do produto. Para adicionar as características e valores, clique em **Adicionar características** e execute as seguintes ações:

Tradução automática

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

a. Clique no campo **Característica** e selecione uma característica. As características disponíveis vêm das especificações de serviço que você selecionou.

b. Clique no campo **Valores** e selecione um valor. Os valores disponíveis são das especificações de serviço que você selecionou.

- Para selecionar outro valor, coloque o mouse à direita da seleção anterior e selecione um valor.
- Para remover um valor, clique no **X**.

Para adicionar outra característica ou excluir uma característica selecionada anteriormente, execute as seguintes ações:

5. Clique em **"Aplicar"**.

Resultado
O inventário de serviços filtrados aparece no painel Selecionar tudo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verificar os detalhes do item de linha do pedido

Verifique se todos os detalhes do item de linha do pedido estão corretos e completos como a próxima etapa no processo para alterar um registro de inventário de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você altera um registro de inventário de serviço, o Now Platform cria os itens de linha do pedido a partir das especificações que você definiu. Em um inventário de ordem de serviço de mudança, os itens de linha do pedido são criados somente para os inventários de serviço selecionados. Se você selecionar inventários que são itens primários de pedido superior, os itens de linha do pedido serão criados somente para os itens primários, não para os itens secundários do pedido.

Por exemplo, digamos que seu cliente queira mudar os serviços da administração de firewall e do serviço de prevenção contra ameaças e intrusões. Depois de selecionar esses inventários de serviço, o Now Platform cria dois itens de linha de pedido para esta ordem de serviço de mudança, um para a administração do firewall e outro para o serviço de prevenção contra ameaças e intrusões. Se você selecionar o inventário de Serviço de firewall gerenciado, que é o item de pedido primário, somente um item de linha de pedido será criado.

Você pode configurar os detalhes de um item de linha da ordem de serviço, modificar as características da ordem para uma especificação de serviço e adicionar ou remover itens de linha da ordem conforme necessário. Uma função de cópia de configuração opcional permite copiar uma especificação de serviço, suas características e valores de característica de um local de destino para outro.

Cada especificação de serviço tem um conjunto de características e opções de características:

Tradução automática

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

- As características são genéricas, o que significa que elas estão associadas a uma ou mais especificações de serviço. Use uma característica ou opção de característica para descrever os atributos de serviço.
- Para cada serviço solicitado, você pode configurar e atualizar as seleções de opção de característica associadas a ele.

Para saber mais, consulte:

- Modelo de dados do catálogo de produtos e controle de versões do catálogo
- Crie as características e opções de características para suas ofertas de produtos

Procedimento

1. Na seção Itens de linha do pedido (n), selecione a especificação de serviço que você deseja configurar. Uma Missing Info A mensagem será exibida se um item de linha do pedido estiver incompleto e exigir que você insira mais detalhes.

   Clique na mensagem para descobrir quais informações estão ausentes. Um erro comum está relacionado ao preenchimento de algumas informações ausentes, como endereço de envio ou características do pedido, para o item de linha do pedido.

2. Para revisar os detalhes gerais do item de linha da ordem de serviço selecionado, clique em **Detalhes**.

Mudança de serviço - Detalhes - guia Item de linha do pedido

Campo	Descrição
Linha do Pedido	Número exclusivo atribuído pelo sistema do item de linha do pedido.
Especificação de serviço	Especificação do serviço que o cliente está solicitando para mudar. Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações de serviço.
Local	Local do inventário da ordem de serviço que você deseja mudar.

3. Para revisar as opções de característica e os valores do item de linha da ordem de serviço, clique em **Características**.

Mudança de serviço - Guia Características

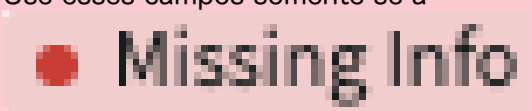
Campo	Descrição
Característica	Característica atribuída à especificação de serviço. Exemplos de características incluem velocidade, capacidade, tamanho, configurações definidas, hardware e software.
Valor da característica	Campos de opção selecionáveis para as características obrigatórias que estão associadas à especificação de serviço.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Para cada campo, selecione a opção selecionada pelo cliente.

4. Para atualizar ou inserir valores para as seleções de opções de característica com indicadores **(vazios)**, execute as seguintes ações:
   a. No painel Características, clique no ícone de abrir visualização (ícone ⓘ) que aparece nas colunas Detalhes.
   b. Quando a janela Características do pedido for exibida, preencha os campos:

Campo	Descrição
Característica*	Característica atribuída à especificação de serviço.
Valor da característica	Campo de texto de valor em que você pode inserir as informações de valor da característica que está sendo atualizada. ▪ Use esses campos somente se a  A mensagem aparece no painel Itens de linha do pedido (n). Este campo indica que um item de linha do pedido está incompleto e requer que você insira mais detalhes. ▪ Por exemplo, para um Serviço de instalação, você pode inserir o número de telefone do cliente.

   c. Depois de revisar e atualizar as opções e valores da característica, clique em **Atualizar**.
5. Para copiar os valores de característica de uma especificação de um local de destino para outro local ou de uma especificação de serviço para outra especificação, execute as ações a seguir.

   Por exemplo, digamos que você tenha vendido uma oferta de SD-WAN premium para o local de Santa Clara do cliente e também queira vendê-la para o local de São Francisco do cliente.

   a. Na seção Itens de linha do pedido (n), selecione a especificação de serviço que você deseja clonar. Neste exemplo, seria a especificação de serviço para o local de Santa Clara de onde você está copiando.
   b. Clique em **Detalhes** para retornar ao painel Detalhes - Item de linha do pedido.
   c. No campo **Especificação**, clique no ícone de configuração do item de linha do pedido de cópia (⧉).
   d. Quando a janela Selecionar locais para copiar esta configuração for exibida, preencha os campos.

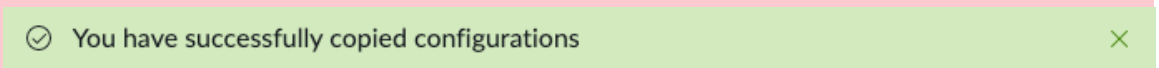
Tradução automática

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

Selecione locais para copiar esta configuração

Campo	Descrição
Local *	Nome do local que você selecionou para copiar uma configuração de serviço.
Especificação de serviço *	Nome da especificação de serviço que você selecionou para copiar uma configuração de serviço.
Copiar para locais*	Nomes dos locais para os quais você deseja copiar a configuração de serviço. **i.** Clique no campo **Locais** e selecione um local. **ii.** Para selecionar outro local, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione outro. Repita este processo até selecionar todos os locais de destino.

e. Clique **em Copiar**. A mensagem a seguir será exibida se o processo de cópia for bem-sucedido:



Este processo copia a hierarquia de especificações da especificação de serviço selecionada do local selecionado para os locais de cópia especificados.

- Por exemplo, ele copia a hierarquia de especificação do Serviço de firewall gerenciado em Santa Clara para o local selecionado em São Francisco. Ele também copia as opções e valores de característica associados.
- Se os mesmos itens de linha de especificação existirem no local de destino, ele copiará as opções e os valores da característica.

6. Para adicionar itens relacionados aos pedidos do cliente com relacionamentos horizontais, execute as ações a seguir.

7. Ao terminar de revisar e atualizar o item de linha da ordem de serviço, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revise os itens de linha do pedido e envie a ordem de mudança para o inventário de serviço

Revise todos os itens de linha da ordem de serviço como a última etapa no processo para alterar um registro de inventário de serviço. Edite os detalhes do pedido conforme necessário antes de enviá-lo para aprovação de execução.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para saber mais sobre a revisão de pedidos e aprovações de execução, consulte Aprovação e execução de ordens de serviço.

Procedimento

1. No formulário Nova ordem de serviço, revise os detalhes gerais dos itens de linha da ordem de serviço.

Novo formulário de ordem de serviço

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do item de linha da ordem de serviço atribuído pelo sistema.
Especificação de Serviço	Especificação de serviço associada ao item de linha do pedido.

2. Para atualizar os detalhes de um item de linha de ordem de serviço, execute as seguintes ações:
   a. Clique no ícone Abrir visualização (ícone ⓘ) ao lado do item de linha do pedido que você deseja atualizar. Um painel é aberto com as guias **Detalhe** e **Atividade**.
   b. Na guia **Detalhe**, preencha as informações do item de linha do pedido e clique em **Atualizar**.
   c. Na guia **Atividade**, insira um comentário de forma livre ou texto de ordem de serviço interno para o item de linha da ordem de serviço:
      - O texto que você insere no bloco de comentários pode ser exibido por qualquer pessoa, incluindo seu cliente.
      - O texto que você insere no bloco Anotações de trabalho (privado) pode ser exibido somente pela sua equipe interna.
   d. Clique **em Publicar comentários**.
3. Clique **em Enviar pedido**.
4. Quando a mensagem de confirmação Envio bem-sucedido for exibida, clique em **OK**.

Resultado

Quando você envia formalmente a ordem de serviço, seu estado muda de Rascunho para Novo. Um gerente de serviço agora pode revisar e aprovar para mudança. Para saber mais, consulte Aprovação e execução de ordens de serviço.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Desconectar um serviço

Como provedor, desconecte um serviço ou ordem de serviço no Now Platform para seus clientes. Por exemplo, você pode desconectar sua conectividade 4G atual para fazer upgrade para a conectividade 5G.

Tradução automática

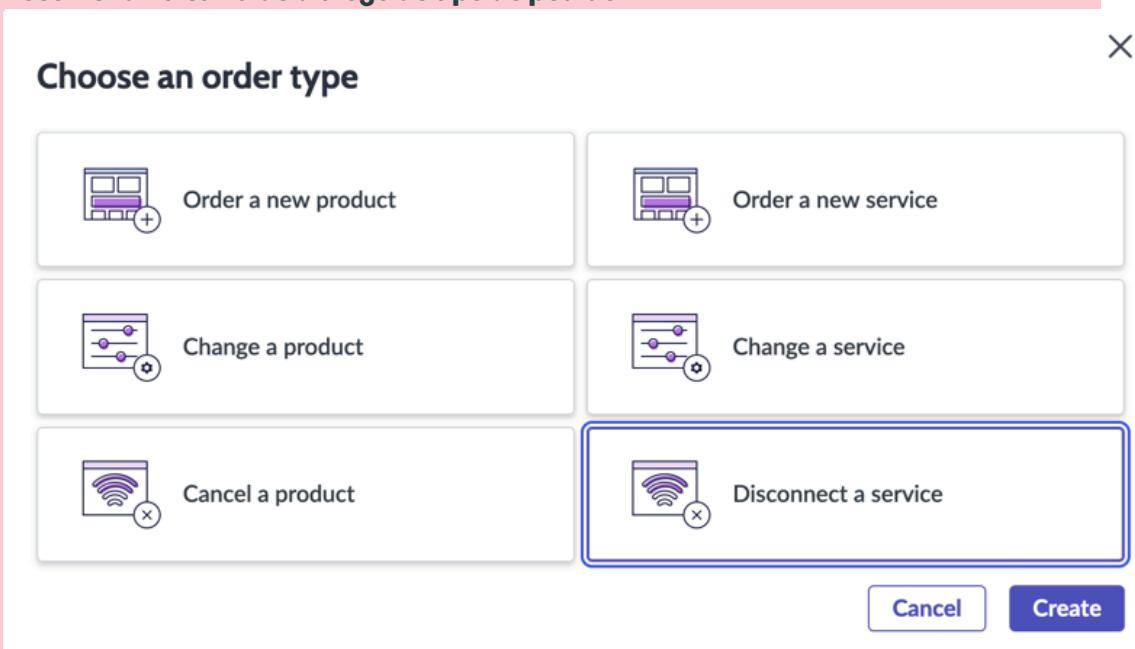
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Antes de Iniciar
Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Para cancelar um inventário de ordem de serviço para uma conta de cliente existente, execute as seguintes ações:
   a. Na guia **Espaço configurável Listas** ( ), clique em **Pedidos do cliente**.
   b. Para selecionar todos os pedidos, clique em **Todos** ou, para selecionar um pedido, clique em **Abrir**.
   c. Clique em **Nova**.
3. Quando a caixa de diálogo Escolher um tipo de pedido for exibida, selecione **Desconectar um serviço** e clique em **Criar**.

Escolher uma caixa de diálogo de tipo de pedido



Tradução automática

[End]
[store-future: BEGIN review]

Selecione a conta de um cliente e as informações de contato

Selecione a conta do cliente e as informações de contato como a primeira etapa no processo para desconectar um serviço do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

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

Procedimento

1. No formulário, preencha os campos.

Cancelamento de serviço – Criar formulário de pedido

Campo	Descrição
Conta	Nome da conta do cliente. Para filtrar a lista de clientes e encontrar uma conta, insira as primeiras letras do nome do cliente.
Contato	Nome do contato para a ordem de serviço. Para filtrar a lista de contatos do cliente e encontrar um contato específico, insira as primeiras letras do nome do contato.

2. Clique em **"Continuar"**.

Resultado

O Now Platform cria um registro de ordem de serviço com um estado Rascunho, mas sem itens de linha de pedido. Para saber mais sobre os estados de ordem, consulte Estados da ordem de serviço.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Selecione os inventários de serviço no inventário disponível

Selecione os inventários de serviço do inventário disponível como a próxima etapa no processo para desconectar um serviço para seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você acessa o formulário Selecionar serviço, o Now Platform exibe a lista de inventários de serviço ativos na árvore de conteúdo. Esta lista se baseia no local da sua conta de cliente. Você pode selecionar os inventários de serviço clicando no ícone de expansão (ícone de) ou no ícone de recolhimento ( ) na árvore de conteúdo. Se a lista de inventários de serviço for longa, você poderá navegar na lista clicando nas páginas.

Você pode usar um filtro para encontrar os inventários de serviço que serão desconectados para o seu cliente. Para obter mais informações, consulte Pesquisar e exibir um inventário de serviço usando um filtro.

Nota:
Seu inventário disponível inclui todos os produtos ou serviços solicitados pelo cliente e atendidos com sucesso por você.

Procedimento

1. Para selecionar um inventário de serviço diretamente na lista de inventários, escolha um inventário e clique em **Selecionar**.
   Para escolher todos os inventários de serviço disponíveis em cada página, clique em **Selecionar tudo** e, em seguida, clique em **Selecionar**.

Tradução automática

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

Para escolher a lista inteira de inventários de serviço, clique em **Selecionar tudo** em todas as páginas na árvore de conteúdo.

Nota:
Para selecionar inventários de serviço usando um filtro, consulte Pesquisar e exibir um inventário de serviço usando um filtro.

2. No painel Selecionar tudo, clique nos inventários de serviço que você deseja mudar e clique em **Selecionar**. Se você quiser remover a seleção de quaisquer inventários de serviço, coloque o cursor em qualquer lugar no inventário de ordem de serviço e clique em **Desmarcar**.

   Se você quiser remover as seleções de todos os inventários de serviço, selecione **Redefinir** e clique em **Sim**.

3. No painel de informações do inventário de serviços, revise os detalhes do pedido e as informações da característica e clique em **Configurar**.

O que Fazer Depois

Você pode configurar os valores de característica para cada especificação de serviço selecionada, com base em seus relacionamentos de especificação de serviço. Você muda os valores de característica no formulário Configurar especificações.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Pesquisar e exibir um inventário de serviço usando um filtro

Pesquise e exiba os registros de inventário de serviço do cliente com mais rapidez usando um filtro como a próxima etapa no processo para desconectar um serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procedimento

1. Clique no campo **Locais** e selecione um local.
   Os endereços disponíveis são os locais do cliente que têm os inventários de produtos ativos existentes da conta do cliente que você selecionou no formulário Criar pedido. Para inserir o endereço de um cliente e encontrar um local, insira as primeiras letras do nome do local.
2. Para selecionar outro local, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione um local.
3. Para remover um local, clique no **X**.
4. No campo **Especificação de serviço**, selecione uma especificação de serviço.

   As especificações de serviço disponíveis vêm da oferta de serviço que se baseia no pedido do cliente.

   Depois de selecionar a especificação do serviço, você pode usar um filtro baseado nas características do produto. Para adicionar as características e valores, clique em **Adicionar características** e execute as seguintes ações:

   a. Clique no campo **Característica** e selecione uma característica. As características disponíveis vêm das especificações de serviço que você selecionou.
   b. Clique no campo **Valores** e selecione um valor. Os valores disponíveis vêm das especificações de serviço selecionadas.

Tradução automática

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

- Para selecionar outro valor, coloque o cursor à direita da seleção anterior e selecione outro valor.
- Para remover um valor selecionado, clique no **X**.

Para adicionar outra característica ou excluir uma característica selecionada anteriormente, execute as seguintes ações:

5. Clique em **"Aplicar"**.

Resultado
O inventário de serviços filtrados aparece no painel Selecionar tudo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revise os itens de linha do pedido e envie o pedido de cancelamento para o inventário de serviço

Revise todos os itens de linha da ordem de serviço como a última etapa no processo para desconectar um serviço. Edite os detalhes do pedido conforme necessário antes de enviá-lo para aprovação de execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você está cancelando um inventário de ordem de serviço, o Now Platform cria os itens de linha do pedido a partir das especificações que você definiu. Para cancelar um inventário de ordem de serviço, se os inventários selecionados forem itens primários de pedido superior, os itens de linha do pedido serão criados para os itens primários e os itens secundários do pedido. Se os inventários selecionados forem itens de pedido secundários, os itens de linha do pedido serão criados somente para os itens secundários.

Por exemplo, o cliente solicita que você desconecte o serviço do Serviço de firewall gerenciado. Depois de selecionar o inventário de serviço, o Now Platform cria quatro itens de linha de pedido para este serviço de desconexão, um para o Serviço de firewall gerenciado e um para cada um dos três itens de pedido secundários, como Administração de firewall, Serviço de prevenção contra ameaças e intrusão e Firewall e DMZ. Se você selecionou qualquer um dos três inventários secundários, somente um item de linha de pedido será criado para o inventário secundário selecionado.

Para saber mais sobre a revisão de pedidos e aprovações de execução, consulte Aprovação e execução de ordens de serviço.

Nota:
Para o tipo de mudança e desconexão de pedidos do cliente, a mensagem abaixo é exibida.

Esta validação não é aplicável para itens de linha de pedido com ação de mudança ou desconexão.

Tradução automática

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

Procedimento

1. No formulário Cancelamento de serviço, revise os detalhes gerais dos itens de linha da ordem de serviço.

Formulário de cancelamento de serviço

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do item de linha da ordem de serviço atribuído pelo sistema.
Especificação de Serviço	Especificação de serviço associada ao item de linha do pedido.

2. Para atualizar os detalhes de um item de linha de ordem de serviço, execute as seguintes ações:
   a. Clique no ícone Abrir visualização (ícone ⓘ) à esquerda do item de linha do pedido que você deseja atualizar. Um painel é aberto à direita com as guias **Detalhe** e **Atividade**.
   b. Na guia **Detalhe**, preencha as informações do item de linha do pedido conforme necessário. Quando terminar, clique em **Atualizar** para atualizar os detalhes do item de linha do pedido.
   c. Na guia **Atividade**, insira um comentário de forma livre ou texto de ordem de serviço interno para o item de linha da ordem de serviço:
      - O texto que você insere no bloco de comentários pode ser exibido por qualquer pessoa, incluindo seu cliente.
      - O texto que você insere no bloco Anotações de trabalho (privado) só pode ser exibido pela sua equipe interna.
   d. Clique **em Publicar comentários**.
3. Clique **em Enviar pedido**.
4. Quando a mensagem de confirmação Envio bem-sucedido for exibida, clique em **OK**.

Resultado

Quando você envia formalmente a ordem de serviço, seu estado muda de Rascunho para Novo. Um gerente de serviço pode revisar e aprovar para cancelamento. Para saber mais, consulte Aprovação e execução de ordens de serviço.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisão de ordens de serviço para execução

Saiba como o gerente de execução de pedidos pode revisar ordens de serviço para execução usando a aplicação Gestão de pedidos. Com esta aplicação, você pode garantir que suas ordens de serviço sejam atendidas corretamente.

Tarefas de aprovação e revisão de ordem de serviço

Depois que o Now Platform captura uma ordem de serviço, o gerente de ordem de serviço seleciona e verifica o pedido, os itens de linha e os dados das características e os aprova ou rejeita. Saiba como esse processo aciona o fluxo de execução de pedido e cria as tarefas necessárias para atender à ordem de serviço.

Tradução automática

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

Tarefas de aprovação e revisão de ordem de serviço

Tarefa	Descrição
1. Selecione uma ordem de serviço de telecomunicações.	Revise os detalhes da conta, do contato e da data para conferir se estão corretos e completos. Você também pode revisar ou solicitar um cancelamento da ordem de serviço.
2. Revise os itens de linha da ordem de serviço.	Para cada item de linha do pedido, certifique-se de que o campo **Local** esteja preenchido corretamente em cada item de linha do pedido de serviço.
3. Revise e atualize as informações de contato do item de linha da ordem de serviço.	Certifique-se de que todas as informações de contato do cliente associadas estejam corretas para a linha de ordem de serviço selecionada.
4. Revise as especificações do produto associadas ao item de linha da ordem de serviço.	Atualize o item de linha do cliente conforme necessário. Uma especificação de produto é um modelo que você pode usar para definir, em um nível funcional, um produto que um provedor vende ao cliente.
5. Revise as características do pedido para o item de linha do pedido de serviço.	Certifique-se de que as seleções do cliente estejam corretas.
6. Depois de estar satisfeito com a correção de todos os detalhes do pedido, aprove a ordem de serviço para o processamento da execução.	No formulário de ordem de serviço, clique em **Aprovar.** **Nota:** Se você e seu cliente corporativo estiverem usando Central de controle de serviços, será exibida uma mensagem informando que a instância do cliente foi atualizada corretamente. Somente gerentes de ordem de serviço com uma função [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager] atribuída podem aprovar ordens de serviço.
7. Execute as tarefas necessárias para a execução da ordem de serviço pós-aprovação.	Certifique-se de que a ordem de serviço seja executada corretamente.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de uma ordem de serviço

Revise os detalhes de conta, contato, preço e data em um pedido de serviço de telecomunicações para garantir que ele esteja correto e completo. Você também pode revisar ou solicitar um cancelamento da ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão da ordem de serviço** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.

> **Nota:**
> Se você não estiver usando espaços configuráveis, navegue usando o seguinte caminho:
>
> **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
>
> Para saber mais sobre como migrar para espaços configuráveis, consulte Migrar para um espaço configurável .

Se você tiver uma função atribuída de Gerente de ordem de serviço ou Agente de ordem de serviço, o espaço Gestão de ordem de serviço será exibido. Se o espaço de Gestão de ordens de serviço não for exibido, execute as seguintes ações:

a. No ícone Listas do espaço de configuração (ícone , clique em **Ordens de serviço**.

b. Siga um destes procedimentos:

- Para exibir todas as ordens de serviço, clique em **Todos**.
- Para exibir somente ordens de serviço abertas e não executadas, clique em **Abrir**.

> **Nota:**
> Para saber mais sobre como criar ou atualizar detalhes da ordem de serviço, consulte Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de uma ordem de serviço.

c. Selecione a ordem de serviço que você deseja revisar, verificar e aprovar:

- Para atualizar o formulário, clique no ícone de atualização (ícone de).
- Para filtrar ordens de serviço existentes, clique no ícone de filtro (ícone de).

2. Selecione a ordem de serviço a ser revisada clicando no bloco apropriado.

Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção de campos do espaço do Gestão de ordens de serviço no espaço do Gestão de ordens de serviço e nos formulários de Pedido do cliente na Gestão de pedidos para Telecommunications and Media.

3. No formulário Pedido do cliente, revise o número do pedido, a conta e as informações de contato da ordem de serviço selecionada.

4. Para revisar ou solicitar o cancelamento da ordem de serviço, execute uma das ações a seguir.

> **Nota:**
> Para saber mais sobre mudanças de pedidos em curso, consulte Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento.

5. Na ordem de serviço, faça as mudanças necessárias e clique em **Salvar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Como revisar os detalhes de uma ordem de serviço

Revise a conta, o contato, as datas, os itens de linha e os detalhes relacionados na ordem de serviço selecionada para garantir que tudo esteja correto e completo. Você executa essas tarefas no mesmo formulário de Pedidos do cliente que usa para revisar os pedidos do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procedimento

1. Para revisar a ordem de serviço e os detalhes de data da ordem de serviço inteira, clique em **Detalhes**.
   - Para mostrar o painel Detalhes na tela inteira, clique no ícone mostrar formulário em tela inteira (ícone).
   - Para mostrar os painéis Detalhes, Compor, Atividade e Anexos, clique no ícone mostrar formulário e atividade ( ) (padrão).
   - Para mostrar o painel Atividade em tela cheia, clique no ícone mostrar atividade em tela inteira (ícone).
2. No painel Detalhes, revise os detalhes gerais da ordem de serviço.

   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte o painel Detalhes do pedido do cliente - seção de campos de pedido de serviço no espaço Gestão de pedidos de serviço e os formulários de Pedido do cliente no Gestão de pedidos para Telecommunications and Media.
3. Revise os detalhes restantes da ordem de serviço.

   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção Painel de detalhes do pedido do cliente - outros campos de detalhes da ordem de serviço no Espaço de gestão de ordens de serviço e nos formulários de Pedido do cliente na Gestão de pedidos para Telecommunications and Media.
4. Revise os itens de linha, as características e as tarefas de execução da ordem de serviço.

Tarefa	Descrição
Revisar os itens de linha do pedido e os detalhes relacionados	Consulte Revisar os itens de linha e os detalhes relacionados a uma ordem de serviço.
Revisar as características do pedido	Consulte Revisar e atualizar os valores de característica em uma ordem de serviço.
Revisar as tarefas de execução de pedidos	Consulte Revisão e atualização das tarefas de execução de ordem de serviço.

5. Ao terminar de revisar e atualizar a ordem de serviço inteira, execute uma das ações a seguir.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Revisar os itens de linha e os detalhes relacionados a uma ordem de serviço

Revise os itens de linha e os detalhes relacionados da ordem de serviço selecionada para garantir que todos os itens de linha e detalhes estejam corretos e completos. Os detalhes relacionados incluem as características e os contatos do item de linha da ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando os formulários Item de linha do pedido e Característica do pedido juntos, você pode realizar as seguintes ações:

- Exibir um item de linha de ordem de serviço existente.
- Exiba, adicione, altere ou exclua uma nova característica de um item de linha de ordem de serviço. Para saber mais, consulte Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de uma ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão da ordem de serviço** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.

Nota:
Se você não estiver usando espaços configuráveis, navegue usando o seguinte caminho:

Experiência de espaço > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.

Para saber mais sobre como migrar para espaços configuráveis, consulte Migrar para um espaço configurável .

Se você tiver uma função atribuída de Gerente de ordem de serviço ou Agente de ordem de serviço, o espaço Gestão de ordem de serviço será exibido. Se o espaço de Gestão de ordens de serviço não for exibido, execute as seguintes ações:

a. No ícone Listas do espaço de configuração (ícone , clique em **Ordens de serviço**.

b. Siga um destes procedimentos:

- Para exibir todas as ordens de serviço, clique em **Todos**.
- Para exibir somente ordens de serviço abertas e não executadas, clique em **Abrir**.

Nota:
Para saber mais sobre como criar ou atualizar detalhes da ordem de serviço, consulte Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de uma ordem de serviço.

c. Selecione a ordem de serviço que você deseja revisar, verificar e aprovar:

- Para atualizar o formulário, clique no ícone de atualização (ícone de).
- Para filtrar ordens de serviço existentes, clique no ícone de filtro (ícone de).

2. No espaço Gestão de ordens de serviço, para selecionar a ordem de serviço, clique no bloco apropriado.

Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção de campos do Espaço de gestão de ordens de serviço no Espaço de gestão de ordens de serviço e nos Formulários de pedido do cliente em Gestão de pedidos para Telecommunications and Media.

Tradução automática

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

3. Depois de selecionar e abrir a ordem de serviço no formulário Pedido do cliente, clique em **Itens de linha do pedido (n)** para exibir os detalhes do item de linha da ordem de serviço.
(n) representa o número do número total de itens de linha para a ordem de serviço. O formulário Itens de linha do pedido é exibido.
4. No campo **Linha do pedido**, selecione um item de linha de pedido de serviço existente para revisar.
5. No formulário, revise os detalhes do item de linha da ordem de serviço selecionado.

   Para obter informações sobre descrições de campos, consulte a seção Formulário de item de linha do pedido - detalhes do item de linha nos formulários de item de linha do pedido (ordens de serviço) em Gestão de pedidos para telecomunicações e mídia.
6. Para salvar todas as atualizações feitas no item de linha da ordem de serviço, clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois
Conforme necessário, revise e atualize o contato relacionado, os valores de característica do pedido e as tarefas do pedido.

Nota:

Se você criar um registro de falha manual ou um automatizado for gerado para as tarefas de pedido, poderá revisar e rastrear facilmente todos os registros de falha de um pedido específico. Use a **guia Falhas (n)** (em que n é o número de falhas) que aparece quando você exibe o cliente relacionado ou a ordem de serviço no formulário de Pedido do cliente.

Para saber mais sobre falhas de pedido, consulte Gerenciando falha de pedido.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisar e atualizar os valores de característica em uma ordem de serviço

Revise e atualize os valores de opção de característica associados a uma ordem de serviço para garantir que as seleções do cliente estejam corretas.

Antes de Iniciar
Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As especificações de serviço têm um conjunto de características relacionadas e opções de característica. As características são genéricas e estão associadas a uma ou mais especificações de serviço ou recurso. Cada característica tem um determinado tipo de entrada (caixa de seleção, lista, anexo) e pode ter uma ou mais opções de característica. Para saber mais, consulte Modelo de dados do catálogo de produtos e controle de versões do catálogo.

Procedimento
1. Para exibir os valores de característica do pedido associados a um item de linha da ordem de serviço, localize o item de linha da ordem de serviço que você deseja exibir.
   Para saber mais, consulte Revisar os itens de linha e os detalhes relacionados a uma ordem de serviço.
2. Clique em **Características do pedido (n)**, onde (n) é o número de características de serviço associadas ao item de linha do pedido de serviço selecionado.
3. No formulário, revise os valores das características da ordem de serviço e atualize conforme necessário.

   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Formulário Valores das características do pedido.

Tradução automática

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

4. Ao terminar de revisar e atualizar as características da ordem de serviço, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisar e atualizar os contatos de um item de linha da ordem de serviço

Revise e atualize as informações de contato atuais do cliente associadas a um item de linha da ordem de serviço para que você possa garantir que as informações do cliente estejam sempre corretas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode adicionar, alterar ou excluir contatos de clientes conforme necessário.

Procedimento

1. Para exibir os contatos do cliente que estão atualmente associados a um item de linha da ordem de serviço, localize o item de linha da ordem de serviço que você deseja exibir.
   Para saber mais, consulte Revisar os itens de linha e os detalhes relacionados a uma ordem de serviço.
2. Clique **em Contatos de item de linha do pedido**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Contatos do item de linha do pedido

Campo	Descrição
Nome	Nome do contato do cliente.
Sobrenome	Sobrenome do contato do cliente.
Telefone Comercial	Número de telefone comercial do contato do cliente.
E-mail	Endereço de e-mail do contato do cliente.

4. Para adicionar ou excluir um contato do cliente de ordem de serviço, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Aprovação e execução de ordens de serviço

Saiba como sua organização pode executar a execução de ordem de serviço pós-aprovação. Ao usar esta aplicação, você pode garantir que suas ordens de serviço sejam atendidas corretamente.

Tradução automática

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

O gerente de ordem de serviço e o agente de execução de pedidos devem executar as tarefas de aprovação e execução descritas na tabela a seguir.

Tarefas de processamento de ordem de serviço pós-aprovação

Tarefa	Descrição
Revise uma ordem de serviço e aprove ou rejeite-a para execução.	Um gerente de ordem de serviço aprova ou rejeita uma ordem de serviço para execução. Se for aprovado, o processamento de decomposição do produto vendido e do pedido poderá ocorrer. Se for rejeitado, mais investigações serão necessárias. Para saber mais, consulte: • Aprovar ou rejeitar ordens de serviço para execução • Criação de produto vendido para ordens de serviço de entrada • Decomposição de ordem de serviço após aprovação de execução
Revise as especificações de serviço e as ordens de serviço de domínio que estão associadas à ordem de serviço aprovada.	Um gerente de ordem de serviço revisa as ordens de serviço de domínio que foram geradas para o item de linha da ordem de serviço. Para saber mais, consulte: • Revisar e atualizar as especificações de serviço do item de linha da ordem de serviço • Revisar os pedidos de recursos de domínio associados a uma ordem de serviço
Use a IU do Plano de Orquestração para revisar os pedidos de domínio e as tarefas de pedido que estão associados à ordem de serviço aprovada.	Um gerente de ordem de serviço revisa o estado de orquestração e a estrutura hierárquica de uma ordem de serviço selecionada, seus itens de linha de pedido associados, pedidos de domínio e tarefas de pedido. Ao usar a IU do Plano de Orquestração, o gerente de ordem de serviço pode ver quanto progresso ocorreu no processo de execução. Para saber mais, consulte Revisar planos de orquestração e atender a pedidos.
Revise e atualize as tarefas de execução associadas a uma ordem de serviço.	Um agente de ordem de serviço ou execução de pedido executa as tarefas necessárias para a execução de pedidos do cliente após a aprovação, incluindo a marcação das tarefas de pedido como concluídas. O gerente de serviço ou execução de pedido cria os registros de falha de pedido para as tarefas de pedido que não podem ser concluídas. Para saber mais, consulte: • Revisão e atualização das tarefas de execução de ordem de serviço • Gerenciando falha de pedido

Tradução automática

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

Tarefas de processamento de ordem de serviço pós-aprovação

Tarefa	Descrição
Faça o acompanhamento das tarefas que não puderam ser concluídas examinando os registros de falha de pedido e reatribuindo-os para mais investigações.	Um gerente de serviço ou execução de pedido revisa as tarefas que não puderam ser concluídas nos registros de falha de pedido e reatribui as tarefas de pedido aos agentes de execução para investigação e resolução. Para saber mais, consulte Revisar um registro de falha.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Aprovar ou rejeitar uma ordem de serviço para execução

Selecione uma ordem de serviço e revise os detalhes da conta, do contato e da data para garantir que a ordem esteja correta e completa. Se você for um gerente de ordem de serviço, poderá aprovar ou rejeitar uma ordem de serviço com um estado Novo para execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Se a mensagem de erro a seguir for exibida na versão San Diego ou superior após a aprovação de um pedido, isso indica que um script de upgrade necessário não foi executado.

> Algumas das tabelas OMT precisam de reassociação. Entre em contato com o administrador para executar o script de realocação.

O script de pós-upgrade executa a realocação de tabela de gestão de pedidos necessária e a promoção de coluna. Se o script não tiver sido executado, as funções de decomposição de pedido e execução de pedido não funcionarão conforme projetado até que o administrador do sistema o execute. Para saber mais, consulte Tabelas de Gestão de pedidos reestruturados (versãoSan Diego e superior).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão da ordem de serviço** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.

Nota:
Se você não estiver usando espaços configuráveis, navegue usando o seguinte caminho:

Experiência de espaço > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.

Para saber mais sobre como migrar para espaços configuráveis, consulte Migrar para um espaço configurável .

Se você tiver uma função atribuída de Gerente de ordem de serviço ou Agente de ordem de serviço, o espaço Gestão de ordem de serviço será exibido. Se o espaço de Gestão de ordens de serviço não for exibido, execute as seguintes ações:

Tradução automática

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

a. No ícone Listas do espaço de configuração (ícone , clique em **Ordens de serviço**.

b. Siga um destes procedimentos:

- Para exibir todas as ordens de serviço, clique em **Todos**.
- Para exibir somente ordens de serviço abertas e não executadas, clique em **Abrir**.

> **Nota:**
> Para saber mais sobre como criar ou atualizar detalhes da ordem de serviço, consulte Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de uma ordem de serviço.

c. Selecione a ordem de serviço que você deseja revisar, verificar e aprovar:

- Para atualizar o formulário, clique no ícone de atualização (ícone de).
- Para filtrar ordens de serviço existentes, clique no ícone de filtro (ícone de).

2. Selecione a ordem de serviço a ser revisada clicando no bloco apropriado.

Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção de campos do espaço do Gestão de ordens de serviço no espaço do Gestão de ordens de serviço e nos formulários de Pedido do cliente na Gestão de pedidos para Telecommunications and Media.

3. No formulário Pedido do cliente, revise o número do pedido, a conta e as informações de contato da ordem de serviço selecionada.

4. Para aprovar ou rejeitar o cumprimento de uma ordem de serviço em um estado Novo, execute uma das ações a seguir.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Criação de produto vendido para ordens de serviço de entrada

Saiba como a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia cria e mantém o inventário de atendimento ao cliente. Ao usar esta aplicação, você pode manter um inventário preciso de seus serviços ao cliente.

Visão geral

A configuração do produto vendido armazena as especificações de serviço e os serviços, tanto voltados para o cliente quanto para os recursos, que estão associados a uma ordem de serviço.

Novo fluxo de trabalho de pedido

O novo fluxo de trabalho de pedido é o seguinte:

1. Depois que o gerente de ordem de serviço aprova a ordem de serviço, o registro de características do produto vendido [sn_prd_pm_characteristics] é criado. Este registro tem espaços reservados para todas as especificações que são geradas após a decomposição. Os modelos associados têm um estado de Instalação Pendente.
2. Durante o processo de execução, quando os pedidos de serviço e de recursos são encerrados, o estado da especificação associada é atualizado para Ativo no registro.
3. Quando você fecha a ordem de serviço, todas as características associadas às especificações na ordem de serviço atualizam o registro.

Tradução automática

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

Fluxo de trabalho de pedido de mudança

O fluxo de trabalho da ordem de mudança é o seguinte:

1. Depois que o gerente de ordem de serviço aprova a ordem de serviço, o estado das especificações alteradas ou removidas é atualizado para Mudança pendente. Os modelos associados às especificações alteradas também são atualizados para refletir o modelo mais recente gerado devido à mudança.
2. Durante o processo de execução, quando os pedidos de serviço e de recursos são encerrados, o estado da especificação associada é atualizado para Ativo no registro de características do produto vendido [sn_prd_pm_characteristics].
3. Quando você fecha a ordem de serviço, todas as características associadas às especificações na ordem de serviço atualizam o registro.
4. Se a ordem de mudança incluir um produto que foi descontinuado, o estado do produto vendido associado será movido para Encerrado.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Decomposição de ordem de serviço após aprovação de execução

Saiba como uma ordem de serviço é decomposta em seus pedidos de domínio para execução.

Visão geral

Quando um gerente de ordem de serviço aprova uma ordem de serviço, o processamento ocorre para decompor a ordem de serviço em seu pedido de domínio para execução. Os pedidos de domínio, que são os pedidos de serviço e de recursos gerados durante a decomposição, são baseados nas especificações e nos relacionamentos de especificação definidos no catálogo de produtos.

Aprovação da ordem de serviço

1. Um gerente de ordem de serviço valida cada ordem de serviço para garantir que os pedidos e itens de linha tenham os detalhes necessários para o processamento de execução. Um gerente de ordem de serviço verifica o seguinte:

Aspecto do pedido	Mais informações
Características da ordem de serviço	Consulte Revisar e atualizar os valores de característica em uma ordem de serviço.
Informações de local	Consulte a seção intitulada Como atender a um pedido de vários sites em Revisar planos de orquestração e atender a pedidos.

2. Durante a verificação, o gerente de ordem de serviço também pode fazer correções ou atualizar algumas características obrigatórias.

Tradução automática

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

3. Depois que a verificação for concluída, o gerente da ordem de serviço poderá aprovar a ordem de serviço clicando na ação **Aprovar** no formulário Pedido do cliente.

   A aprovação da ordem de serviço define o estado da ordem como Confirmado e inicia o processo de decomposição. Se o gerente de ordem de serviço rejeitar a ordem de serviço, a decomposição não ocorrerá.

Decomposição de linha de ordem de serviço

Quando uma ordem de serviço é aprovada, ocorre a decomposição da ordem. Neste processo, as ordens de serviço e de recursos são geradas para cada item de linha da ordem de serviço capturado. A geração desses pedidos é baseada nas especificações, nos relacionamentos de especificação e nas regras de decomposição que são definidas no catálogo de produtos entre o serviço e as especificações de recurso. Para saber mais sobre esse processo, consulte o seguinte:

- Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição
- Revisar as ordens de serviço de domínio associadas a um produto

Nota:
Ao contrário do processo de decomposição para pedidos de clientes, a decomposição de ordem de serviço não gera um pedido de produto.

Decomposição baseada em relacionamentos de especificação

Os relacionamentos de especificação definem os relacionamentos entre especificações de produto, serviço e recurso. Relacionamentos de especificação e regras de decomposição especificam como uma ordem de serviço é decomposta, atendida e entregue ao cliente. Por exemplo, nos dados de demonstração do pacote de serviços de SD-WAN, ocorre o seguinte:

- Um relacionamento de especificação foi definido entre a especificação de produto do controlador de SD-WAN e as especificações de serviço necessárias.
- A especificação de serviço detalha os serviços necessários para o produto. Por exemplo, quando um serviço capturado é recebido para o produto do controlador de SD-WAN, uma ordem de serviço é gerada para o serviço do controlador de SD-WAN.

A decomposição é executada na especificação associada ao item de linha da ordem de serviço capturado e sua hierarquia de especificações. Funciona da seguinte forma:

- Se os relacionamentos entre as especificações de origem e de destino forem dos tipos Pacotes, Realizado como ou Requer, os pedidos de produto, serviço ou recurso serão criados para a especificação de destino. Esta ação ocorre quando a ordem de serviço capturada é decomposta.
- A decomposição estabelece o relacionamento hierárquico entre a origem e os destinos ao gerar os pedidos de serviço e de recursos.
- A decomposição não acontecerá se o relacionamento de especificação for do tipo Composto de.

Nota:
Para saber mais sobre os tipos de relacionamento de especificação, consulte Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição.

Tradução automática

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

Decomposição baseada em regras de decomposição definidas

Os relacionamentos de especificação definem os relacionamentos entre especificações de produto, serviço e recurso. Ao definir relacionamentos de especificação, você pode, opcionalmente, criar regras de decomposição. Os relacionamentos de especificação e as regras de decomposição determinam como uma ordem de serviço é decomposta, atendida e entregue ao cliente.

A melhor maneira de exibir uma regra de decomposição é como uma regra de exclusão. Você usa regras de decomposição para excluir a criação de pedidos de domínio ao receber uma ordem de serviço que não contém uma característica específica ou opção de característica.

Por exemplo, nos dados de demonstração do serviço de firewall gerenciado, o serviço de firewall gerenciado é definido como uma especificação de serviço voltada para o cliente. Ele tem um relacionamento com as três especificações de serviço voltadas para recursos a seguir:

- Administrador de firewall
- Firewall e DMZ
- Serviço de prevenção contra ameaças e intrusão

Cada uma dessas especificações de serviço voltadas para recursos tem relacionamentos com as especificações de recursos correspondentes que são necessárias para entregar o serviço de firewall gerenciado.

- Se os relacionamentos entre as especificações de origem e de destino forem dos tipos Pacotes, Realizado como ou Requer, a decomposição criará os seguintes tipos de pedidos para a especificação de destino:
  - Uma ordem de serviço voltada para o cliente (CFS) correspondente, que é uma ordem de serviço gerada para o desempenho de serviços voltados para o cliente.
  - Uma ordem de serviço voltada para recursos (RFS), que é uma ordem de serviço gerada para uso interno de recursos necessários para executar os serviços reais para o cliente.
  - Ordem de recursos.
- A decomposição estabelece o relacionamento entre a origem e os destinos ao gerar ordens de serviço de domínio e ordens de recurso. Os seguintes elementos compõem o relacionamento de especificação:
  - A especificação de origem é a especificação que está definindo o relacionamento de especificação.
  - A especificação de destino é a especificação para a qual o relacionamento está sendo definido.
  - Ambos os valores são definidos automaticamente quando a regra de decomposição é criada para o relacionamento de especificação.

Regras de decomposição opcionais são definidas para um relacionamento de especificação entre uma especificação de origem e uma especificação de destino. As regras usam a característica e o valor da característica (opcional) de uma especificação de origem para mapear para uma especificação de destino. Essas regras permitem a decomposição de ordem direcionada de uma especificação de origem que se baseia na característica e no valor da característica disponível na especificação de origem.

Tradução automática

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

Nota:
Para saber mais sobre relacionamentos de especificação e regras de decomposição, consulte Criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição.

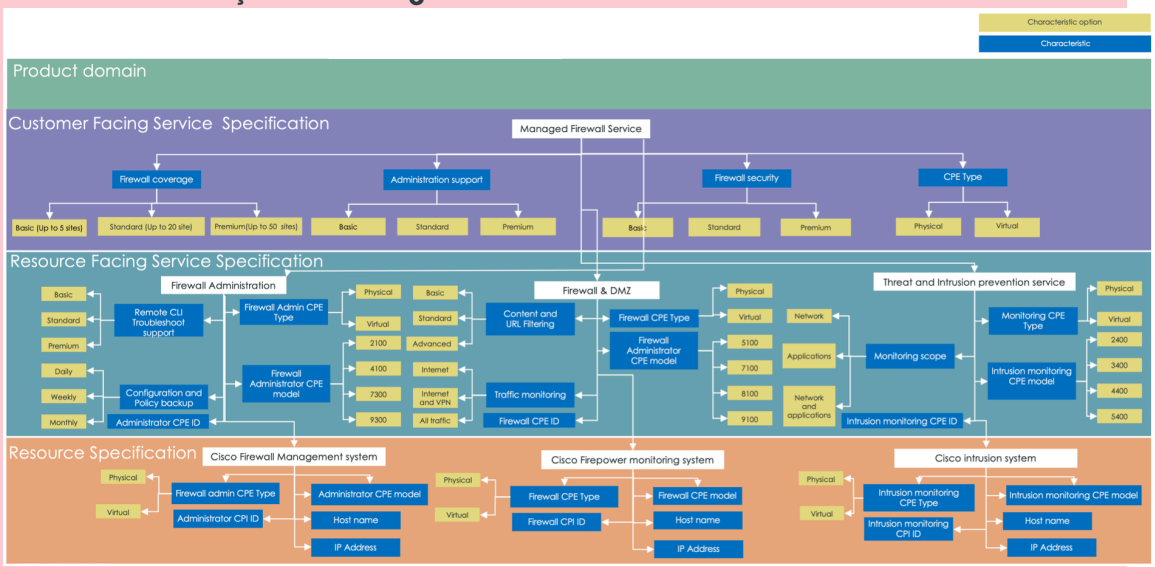
Relacionamento de especificação e exemplo de regra de decomposição

Os dados de demonstração do serviço de firewall gerenciado são um exemplo de uma especificação de serviço voltada para o cliente que tem um relacionamento Requer com as três especificações de serviço voltadas para os recursos a seguir:

- Administrador de firewall
- Firewall e DMZ
- Serviço de prevenção contra ameaças e intrusão

Conforme mostrado no exemplo a seguir, cada especificação de serviço voltada para os recursos tem relacionamentos com as especificações de recursos correspondentes que são necessárias para a entrega de serviço do Firewall gerenciado. O processo de decomposição cria uma ordem de serviço RFS somente quando a característica correspondente está disponível no item de linha da ordem para a especificação de serviço do Firewall gerenciado.

Estrutura de serviço de firewall gerenciado



Depois de receber uma ordem de serviço para adicionar um serviço de Firewall gerenciado, um gerente de serviço a revisa e aprova. Este processo aciona a decomposição, que cria as ordens de serviço do RFS e as ordens de recurso. A ordem de serviço tem um item de linha de pedido para o serviço de firewall gerenciado, que inclui todas as suas características. O processo de decomposição da ordem de serviço cria o seguinte:

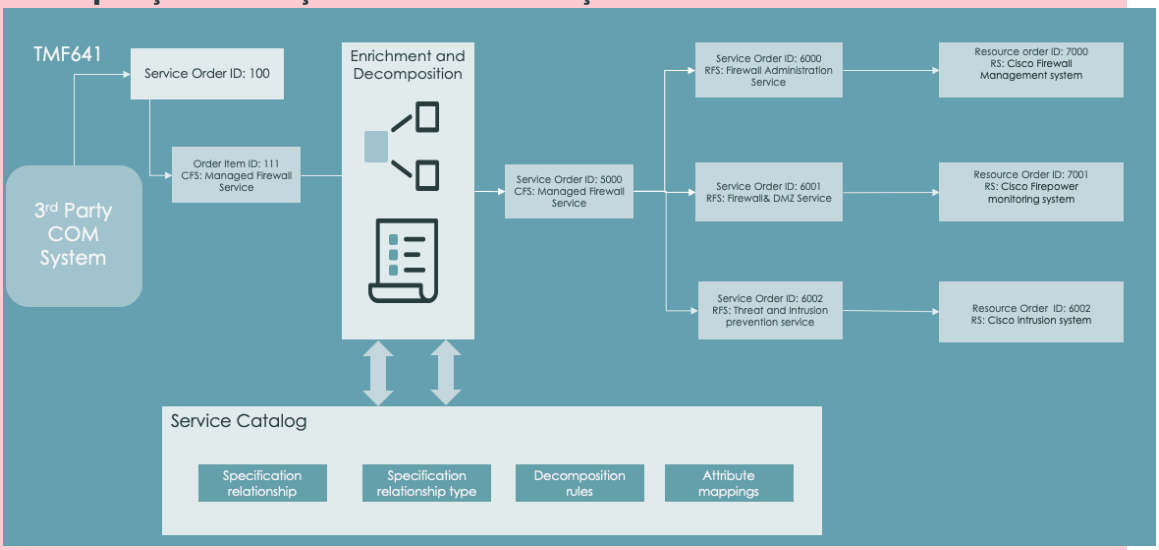
- Uma ordem de serviço do CFS para o serviço de firewall gerenciado.
- Três ordens de serviço RFS para todas as três especificações RFS.
- Três ordens de recurso para especificações de recurso.

O processo de decomposição e execução é mostrado no diagrama a seguir:

Tradução automática

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

Decomposição e execução de ordem de serviço



Em seguida, o Now Platform aciona um fluxo de trabalho de execução para os pedidos de serviço e recurso decompostos. Este fluxo de trabalho gera as tarefas de pedido necessárias para atender aos pedidos de domínio e usa tabelas de decisão para identificar o fluxo de trabalho de um pedido decomposto. O fluxo de trabalho selecionado é baseado em vários atributos na ordem de serviço original. Esses atributos incluem a categoria de especificação e uma ação de item de linha do pedido (Adicionar, Alterar ou Excluir), entre outros.

Para saber mais sobre tabelas de decisão, consulte Tabelas de decisão :

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisão das ordens de serviço de domínio associadas a um item de linha de ordem de serviço

Revise as ordens de serviço de domínio que foram geradas para um item de linha de ordem de serviço selecionado para que você possa se certificar de que todos os detalhes relacionados estão corretos e completos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As ordens de serviço de domínio gerenciam a execução dos serviços que você está renderizando para o produto para o qual o cliente solicitou o serviço.

Procedimento

1. Para exibir as ordens de serviço associadas a um item de linha do pedido, selecione o item de linha do pedido. Para saber mais, consulte Revisar os itens de linha e os detalhes relacionados a uma ordem de serviço.
2. Selecione uma ordem de serviço existente para revisar ou criar uma ordem de serviço.
3. No formulário, adicione uma ordem de serviço ou revise os detalhes da ordem de serviço selecionada e atualize conforme necessário.

Tradução automática

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

- Para mostrar o painel Detalhes na tela inteira, clique no ícone mostrar formulário em tela inteira (ícone).
- Para mostrar os painéis Detalhes, Compor, Atividade e Anexos, clique no ícone mostrar formulário e atividade ( ) (padrão).
- Para mostrar o painel Atividade em tela cheia, clique no ícone mostrar atividade em tela inteira (ícone).

4. Ao terminar de revisar e atualizar a ordem de serviço, execute uma das ações a seguir.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Revisar e atualizar as especificações de serviço de um item de linha da ordem de serviço

Revise e atualize as especificações de serviço de um item de linha da ordem de serviço para que você possa ter certeza de que as especificações estão corretas e completas. Uma especificação de serviço é um modelo que você pode usar para definir, em um nível funcional, um produto que um provedor de serviço vende ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para saber mais sobre as especificações do produto, consulte Criar e publicar especificações de serviço.

Procedimento

1. Para exibir as ordens de serviço de um item de linha do cliente, selecione o item de linha do pedido. Para saber mais, consulte Revisar os itens de linha e os detalhes relacionados a uma ordem de serviço.
2. No campo **Especificação de serviço**, selecione uma especificação de serviço para revisar. Quando você seleciona uma especificação de serviço, o formulário de especificação de serviço é exibido.
3. No formulário, revise a especificação do serviço e atualize conforme necessário.

   Para obter informações sobre descrições de campo, consulte a seção Campos de especificações de serviço em Formulários de pedido de domínio relacionado à ordem de serviço em Gestão de pedidos para Telecommunications and Media.

4. Ao terminar de revisar e atualizar a especificação de serviço da ordem de serviço, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisar os pedidos de recursos de domínio associados a uma ordem de serviço

Revise os pedidos de recursos de domínio que foram gerados para um item de linha de ordem de serviço selecionado para que você possa garantir que todos os detalhes relacionados estejam corretos e completos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As ordens de recurso de domínio gerenciam os recursos necessários para a execução dos serviços que você está renderizando.

Procedimento

1. Para exibir os pedidos de recursos associados a um item de linha do pedido, selecione o item de linha do pedido.
   Para saber mais, consulte Revisar os itens de linha e os detalhes relacionados a uma ordem de serviço.
2. Selecione uma ordem de recursos associada para revisar ou criar uma ordem de recursos.
3. No formulário, adicione um pedido de recursos ou revise os detalhes do pedido de recursos selecionados e atualize conforme necessário.

   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção Campos de pedidos de recursos de domínio em Formulários de pedidos de domínio relacionados à ordem de serviço em Gestão de pedidos para Telecommunications and Media.
4. Ao terminar de revisar e atualizar a ordem de recursos, execute uma das ações a seguir.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Revisar e atualizar as tarefas de execução de ordem de serviço

Revise e atualize as tarefas de execução associadas a uma ordem de serviço ou plano de orquestração de pedidos, para que você possa garantir que todas as tarefas sejam concluídas corretamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você encontrar problemas para resolver ou concluir uma tarefa de pedido, poderá criar registros de falhas. Os registros de falha permitem identificar, investigar e resolver problemas de processamento de pedidos para que os pedidos possam continuar sendo processados até a conclusão.

Quando você cria um registro de falha manual ou um automatizado é gerado, ocorre o seguinte na tarefa de pedido relacionada:

- Seu campo **Estado** muda para Em espera, com um comentário sobre qual usuário conectado causou a mudança.
- Na seção Atividade, uma anotação de ordem de serviço indica que o estado da tarefa de pedido mudou de seu estado anterior, geralmente Em andamento, para Em espera. Uma anotação de ordem de serviço com a mensagem Um registro de falha FOnnnn foi criado também é exibida.

Se você criar um registro de falha manual ou um automatizado for gerado para as tarefas de pedido, poderá revisar e rastrear facilmente todos os registros de falha de um pedido específico. Use a **guia Falhas (n)** (em que n é o número de falhas) que aparece quando você exibe o cliente relacionado ou a ordem de serviço no formulário de Pedido do cliente.

Para saber mais sobre falhas de pedido, consulte Gerenciando falha de pedido.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.
2. Na guia Listas do **espaço configurável** (guia), clique em **Solicitar tarefas**.
   a. Execute uma das seguintes opções:
      - Para exibir todas as tarefas de pedido em aberto, clique em **Todos**.
      - Para exibir somente as tarefas atribuídas a você, clique em **Minhas tarefas**.
   b. Selecione a tarefa de pedido na qual você deseja trabalhar.

> **Nota:**
> Você também pode acessar diretamente os registros de tarefa de um pedido na IU do plano de Orquestração. Para saber mais, consulte Revisar um plano de orquestração de pedidos.

3. Para cada tarefa de pedido, defina o status e atualize as anotações de trabalho, conforme necessário.
4. No formulário, revise os detalhes da tarefa de pedido e atualize conforme necessário.

   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Formulário de tarefa de pedido.

5. Quando terminar de revisar e atualizar a tarefa de pedido ou encontrar problemas que impeçam seu fechamento, execute uma das ações na tabela a seguir.

Resultado

Depois que seus agentes concluem todas as tarefas de execução da ordem de serviço inteira, ocorrem as seguintes ações:

- O campo **Estado** do pedido do cliente é definido automaticamente como **Concluído**.
- O campo **Estado** para cada um dos itens de linha do pedido do cliente individual é definido como **Concluído**.

[End]

Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento

Gerencie como sua organização recebe mudanças para pedidos de clientes, ordens de serviço ou itens de linha individuais que ainda estão sendo orquestrados e atendidos. Ao usar a gestão de pedidos de mudança em curso, você pode designar quando permite essas mudanças. Você também pode avaliar o impacto das mudanças solicitadas para um pedido ou item de linha do pedido e gerar automaticamente um plano para compensá-los ao aprovar a solicitação de revisão ou cancelamento.

Visão geral

Um pedido em curso é um pedido que está no processo de ser orquestrado e executado, mas tem algum trabalho pendente. Mudanças e cancelamentos em curso podem ocorrer em pedidos empresariais grandes. Uma mudança de pedido em curso se refere a uma mudança que é emitida para um item de linha de pedido que está passando por execução e conclusão pendente.

A gestão de pedidos de telecomunicações empresariais é complexa. Pode levar semanas ou meses para atender a um pedido de vários locais. Os pedidos empresariais podem

Tradução automática

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

envolver compras em grande escala de produtos e serviços, geralmente para vários locais ao redor do mundo. Os pedidos em curso podem passar por revisões que incorporam mudanças enviadas pelos clientes ou identificadas pela equipe interna durante o processo de execução do pedido.

Para revisar um pedido em curso ou itens de linha do pedido que já foram decompostos em subordens, os funcionários do provedor de serviços precisam avaliar o impacto das mudanças solicitadas. Se não houver um processo e estrutura orientados por dados, os usuários tentarão gerenciar as mudanças com tarefas manuais que podem levar a atrasos no processo de entrega de pedidos e resultar em experiências ruins para clientes e funcionários.

Pré-requisitos

Você pode definir os seguintes tipos de mudança e ações de fluxo que afetam o processamento de mudanças de pedidos em curso em sua organização. Consulte a tabela a seguir para as tarefas de pré-requisito que você pode fazer.

Tarefa	Descrição
Opcionalmente, defina tipos de mudança de pedido em curso adicionais específicos da empresa.	Consulte Criar tipos de mudança de pedido em curso adicionais .
Configure o comportamento dos registros de tarefa de pedido para responder adequadamente a mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento.	Consulte Configurar tarefas de pedido para responder a solicitações de revisão e cancelamento em curso.

Tipos de mudanças de pedido em curso

As solicitações de mudança de pedido normalmente se originam de seus clientes para produtos e serviços comprados ou da equipe interna, como agentes de execução de pedidos, quando eles estão gerenciando sua execução. Ao enviar uma revisão de pedido em curso, você atribui um tipo de mudança para rastrear os tipos de mudanças de pedido que são enviados pelos usuários. O Now Platform oferece suporte aos tipos de mudança de característica, contato, quantidade, itens relacionados e preço.

Nota:
Um administrador pode definir tipos de mudança adicionais para fins de acompanhamento. Para saber mais, consulte Criar tipos de mudança de pedido em curso adicionais .

Solicitações iniciadas pelo cliente

Com base nos tipos de solicitações do cliente, você atualiza um pedido em curso para executar as ações listadas na tabela a seguir.

Mudanças de pedido orientadas pelo cliente

Tipo de mudança	Exemplo
Incorpore mudanças relacionadas aos detalhes do contato. Essas mudanças podem incluir uma atualização, exclusão ou adição de informações de contato para um item de linha de pedido de um produto ou serviço em um local.	Um cliente fornece um novo endereço de e-mail ou o nome e número de telefone de um novo contato corporativo.

Tradução automática

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

Mudanças de pedido orientadas pelo cliente

Tipo de mudança	Exemplo
Incorpore mudanças relacionadas a detalhes de preços.	Um cliente solicita uma redução para uma cobrança não recorrente ou uma cobrança mensal recorrente em um item de linha do pedido.
Adicione um produto ou serviço a um pedido.	Um cliente deseja adicionar um novo item a um pedido existente.
Aumente ou diminua a quantidade de itens de linha do pedido em uma ordem de produto ou serviço.	Um cliente deseja uma quantidade maior ou menor de um pedido existente.
Adicionar, alterar ou cancelar um produto ou serviço, ou opções de produto ou serviço, em um produto de domínio relacionado ou ordem de serviço.	Um cliente deseja atualizar o valor da característica de um produto ou serviço que o cliente solicitou em uma data anterior. Por exemplo, o cliente deseja alterar a velocidade de um serviço de internet de 100 Mbps para 500 Mbps.
Incorpore mudanças que sejam aplicáveis aos itens relacionados de uma ordem de produto ou serviço. Para saber mais, consulte Validar os itens relacionados de um pedido do cliente quanto à sua compatibilidade.	Um cliente deseja adicionar ou alterar um item a um pedido que tem relacionamentos horizontais. Para saber mais, consulte Definição de um relacionamento horizontal.

Execução de solicitações iniciadas pelo usuário

Para agilizar a conclusão do processo de execução de pedidos, os agentes e gerentes de execução de pedidos ou de ordem de serviço geralmente solicitam mudanças nos pedidos de produto, serviço ou recursos. Com base nos tipos de solicitações internas, você atualiza um pedido em curso para executar as ações listadas na tabela a seguir.

Mudanças de pedido orientadas pela execução

Tipo de mudança	Exemplo
Incorpore mudanças relacionadas aos detalhes do contato. Essas mudanças podem incluir uma atualização, exclusão ou adição de informações de contato para um item de linha de pedido de um produto ou serviço em um local.	Um cliente fornece informações sobre uma nova pessoa de contato corporativo em uma entrega pendente de um pedido empresarial.
Adicione, altere ou cancele um produto, incluindo opções de produto, em um pedido de produto de domínio relacionado.	Um cliente solicita um modem que é incompatível com o serviço de internet de 500 Mbps de alta velocidade que o cliente solicitou. Ele requer substituição por outro modelo de modem.
Adicione, altere ou cancele os pedidos de domínio de serviço e o inventário de produtos.	Um cliente deseja mudar o valor das características de um produto ou serviço. Por exemplo, os clientes desejam mudar o Serviço de segurança do firewall de Padrão para Básico.
Adicione, altere ou cancele um serviço, incluindo opções de serviço, em uma ordem de serviço de domínio relacionado.	Um cliente deseja mudar a garantia padrão de 90 dias para uma apólice de serviço estendida.
Adicione, altere ou cancele um recurso, incluindo opções de recursos, em uma ordem de recursos de domínio relacionado.	As instruções de instalação revisadas estão disponíveis para um produto que o cliente solicitou.

Tradução automática

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

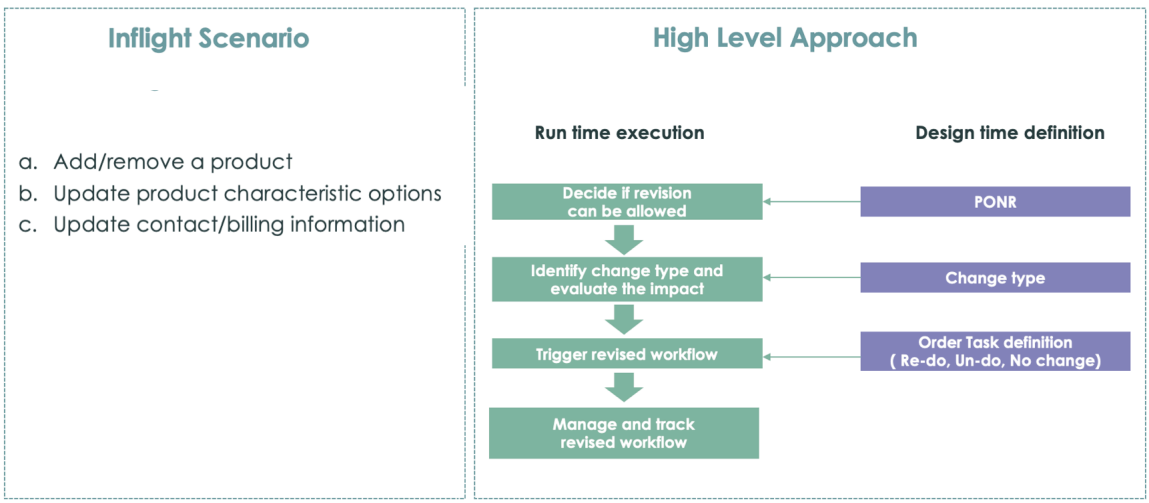
Mudanças de pedido orientadas pela execução

Tipo de mudança	Exemplo
Incorpore mudanças que sejam aplicáveis aos itens relacionados e ao inventário de produtos de uma ordem de produto ou serviço. Para aprender mais, consulte Revisar e atualizar os itens relacionados à linha de pedido de um item de linha do pedido do cliente e Validar os relacionamentos de inventário de produtos após o encerramento do pedido de domínio.	Um cliente deseja adicionar ou alterar um item a um pedido que tem relacionamentos horizontais. Para saber mais, consulte Definição de um relacionamento horizontal.

Processamento de mudança de pedido em curso

Quando um usuário ou gerente de execução de pedidos tenta fazer qualquer uma dessas mudanças, a função de pedido de mudança em curso prossegue por meio de uma sequência de processamento estruturada, conforme mostrado no diagrama a seguir.

Abordagem de alto nível para mudança de pedido em curso



A sequência para o processamento da ordem de mudança em curso é a seguinte:

1. A função Pedido de mudança em curso determina onde o pedido está no ciclo de processamento. Você só pode criar solicitações de revisão e cancelamento de pedidos em curso para pedidos que estão em um estado Em andamento.
2. O Now Platform determina se a revisão proposta pode ser feita com segurança no pedido em andamento. Ele avalia o status do ponto sem retorno (PONR) do pedido e seu estágio atual no processo de execução.

   O sinalizador PONR representa o ponto de não ou ir no qual você não pode mudar uma ordem:

   - Você pode fazer uma mudança em curso somente para itens de linha do pedido com um estado Em andamento.
   - Você não pode fazer mudanças em curso para um pedido que já foi decomposto em seus pedidos de produto, serviço ou recurso de domínio e a instalação do produto já foi iniciada.

Tradução automática

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

Nota:
Você pode encontrar a opção **PONR** ao exibir ou manter pedidos de cliente ou de serviço nos formulários Pedido do cliente e Item de linha do pedido. Para saber mais, consulte:

- Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de um pedido de cliente e
- Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente

3. Depois que um operador faz as mudanças solicitadas, esta funcionalidade avalia o tipo de mudança e sua magnitude e impacto no processo de execução da seguinte forma:
   - Mudanças informativas simples, como dados de contato, podem ou não afetar a execução conforme configurado no plano de orquestração.
   - Se o cliente solicitar a exclusão de um produto ou serviço solicitado, o impacto das mudanças, se permitidas, será maior, dependendo do andamento no processo de execução do pedido.
4. O Now Platform cria um plano de remuneração para acionar as tarefas para atender ao escopo revisado do pedido da seguinte forma:
   - O plano de remuneração cria as revisões automatizadas necessárias para que o fluxo de trabalho de execução se ajuste às mudanças de pedido solicitadas.
   - Se o cliente adicionar produtos ou serviços ao pedido, o plano de remuneração gerará tarefas de pedido adicionais para lidar com a execução dos itens recém-pedidos.
   - Para uma substituição de produto, o plano de remuneração gera uma tarefa de desfazer para liberar o produto ou serviço antigo e uma tarefa de refazer para atribuição do novo produto ou serviço. Depois que o produto antigo for lançado, ele poderá ser vendido para outro cliente.
   - Para uma mudança de característica do produto, o plano de remuneração desfaz algumas tarefas para reverter o trabalho que não é aplicável a um novo valor ou opção de característica. O plano de remuneração também pode incluir algumas tarefas que são necessárias para algumas das tarefas concluídas. Também pode haver algumas tarefas existentes que não são afetadas pelas revisões que foram enviadas como parte da revisão do pedido.

   Nota:
   Para saber mais, consulte Configurar tarefas de pedido para responder a solicitações de revisão e cancelamento em curso.
5. Um gerente pode rastrear o fluxo de trabalho revisado. Ao usar as funções de mudança de pedido em curso, sua organização pode obter os seguintes benefícios:
   - Redução da intervenção manual necessária para gerenciar uma ordem de mudança em curso.
   - Tempo reduzido para criar um plano revisado para uma mudança, o que resulta em ciclos de execução de pedidos mais rápidos.

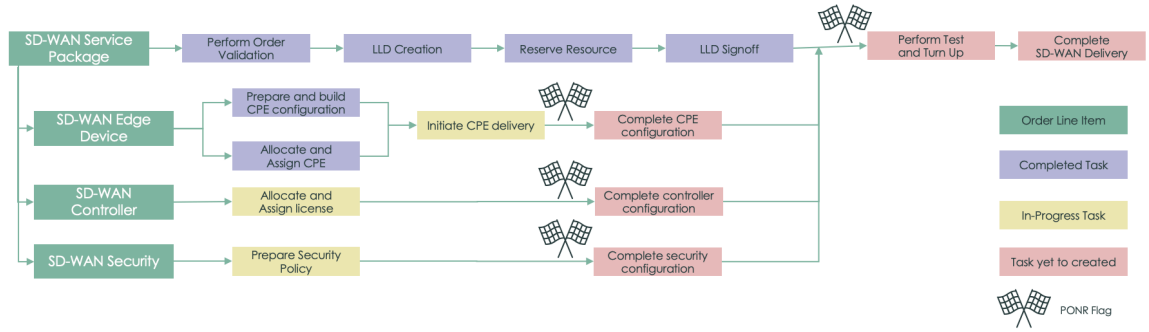
Exemplo de mudança de pedido em curso

O diagrama a seguir mostra o processo em que o PONR ocorre para mudanças de pedido que foram feitas para um pacote de serviços de SD-WAN e seus produtos relacionados.

Tradução automática

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

Ordens de mudança em curso do pacote de serviços de SD-WAN



Para o pacote de serviço de SD-WAN de nível superior, o PONR ocorre somente antes da fase de teste e ativação. Um cliente ou equipe de execução interna não pode alterar o item solicitado após esse ponto.

Para produtos subordinados, como o dispositivo SD-WAN Edge, a ordem pode ser alterada antes que a configuração do equipamento no local do cliente (CPE) seja concluída. Se a entrega de CPE for iniciada, mas não for concluída, e uma substituição de produto for solicitada, a função Pedido de mudança em curso poderá executar as seguintes ações:

- Gere uma tarefa de desfazer para o item original.
- Gere uma tarefa de refazer para o item de substituição.
- Crie tarefas de desfazer e refazer para as tarefas Preparar e criar configuração de CPE e Alocar e atribuir CPE que são concluídas antes da revisão. A função de pedido de mudança em curso pode gerar essas tarefas de desfazer e refazer porque a tarefa de entrega de CPE não está concluída para o item de substituição.

Depois que a configuração do CPE for concluída, nenhuma mudança adicional será permitida no pedido desse dispositivo. Este cenário também se aplica às seleções do controlador de SD-WAN e da segurança de SD-WAN.

Campos de solicitação de cancelamento e mudança de pedido em curso de chave

Saiba como o Now Platform usa campos-chave nos formulários de Pedido do cliente e Item de linha do pedido para rastrear suas mudanças de pedido e solicitações de cancelamento. Você pode ver como esses campos operam e quais informações eles mostram quando você revisa ou solicita o cancelamento de um pedido ou de itens de linha do pedido.

Visão geral

A **opção PONR** (Ponto sem retorno) nos formulários Pedido do cliente e Item de linha do pedido indica o estado PONR do pedido ou do item de linha do pedido. Enquanto a execução estiver em andamento, você pode usar a opção PONR para determinar se pode revisar ou solicitar o cancelamento de um pedido ou de um item de linha do pedido. Você só pode executar essas ações para pedidos e itens de linha do pedido que estão em um estado Em andamento e ainda não atingiram o estágio PONR.

Nota:
Os botões **Revisar pedido** e **Cancelar pedido** estão habilitados somente para pedidos ou itens de linha de pedidos neste estado.

Saiba o que acontece com a opção **PONR** :

Tradução automática

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

- Se você selecionar a opção PONR, isso indica que você não pode revisar ou solicitar um cancelamento para o pedido ou item de linha do pedido enquanto a execução estiver em andamento. Se algum dos itens de linha em um pedido atingir o PONR, você não poderá revisar os outros itens de linha no mesmo pedido.
- Se a caixa de seleção estiver desmarcada, você ainda poderá revisar ou solicitar um cancelamento para o pedido ou item de linha do pedido.

Nota:
A opção **PONR** é um sinalizador atribuído pelo sistema que você não pode atualizar manualmente.

Ao usar a ação DEFINIR PONR em Workflow Studio, o administrador pode configurar manualmente o estado PONR no fluxo de trabalho de execução. Por exemplo, nos dados de demonstração do fluxo de trabalho de especificação do produto SD-WAN Edge, a ação PONR está disponível após a tarefa de entrega Iniciar CPE.

Versão

Um cliente ou ordem de serviço pode passar por várias revisões durante o ciclo de execução. O campo **Versão** rastreia o número de vezes que você revisou ou solicitou um cancelamento do pedido ou do item de linha do pedido durante o processo de execução. Um novo pedido sem revisões tem uma versão de 1 e é incrementado automaticamente para cada revisão em curso.

Operação de revisão

O campo **Operação de revisão** indica o tipo de operação de revisão, se houver, que está ocorrendo na versão atual do pedido ou do item de linha do pedido. Os tipos de revisão são os seguintes:

Nenhum(a)

Nenhuma atualização ou cancelamento está ocorrendo para o pedido ou item de linha do pedido. Esta configuração é o padrão para novos pedidos e é aplicável a pedidos sem revisões em curso.

Atualizar

Uma revisão em curso de contato, característica, quantidade ou preço foi enviada para o pedido ou item de linha do pedido.

Cancelar

Um pedido ou item de linha do pedido foi cancelado ou está em processo de cancelamento.

Tipo de mudança

Quando você envia uma revisão de pedido em curso, o Now Platform atribui automaticamente um tipo de mudança para o acompanhamento das mudanças de pedido enviadas pelos usuários. Os tipos Característica, Contato ou Preço são padrão no Now Platform.

Os tipos de mudança são atribuídos automaticamente ao pedido ou ao item de linha do pedido quando uma execução de pedido ou agente de ordem de serviço faz os seguintes tipos de mudanças.

Tipos de mudança atribuídos

Tipo de mudança feita	Tipo de mudança atribuído
Altera qualquer uma das características do pedido.	Característica

Tradução automática

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

Tipos de mudança atribuídos

Tipo de mudança feita	Tipo de mudança atribuído
Para saber mais, consulte Revisar e atualizar os valores de característica em um pedido do cliente.	
Adiciona, muda ou exclui as informações de contato do pedido. Para saber mais, consulte Revisar e atualizar os contatos de um item de linha do pedido do cliente.	Contato
Altera qualquer campo de preço. Para saber mais, consulte Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente.	Preço
Mudanças feitas na quantidade de itens de linha do pedido para uma ordem de produto ou serviço. Para saber mais, consulte Suporte à quantidade de pedidos na Gestão de pedidos.	Quantidade
Mudanças feitas na quantidade de itens de linha do pedido para uma ordem de produto ou serviço devido à mudança no valor da característica. Para saber mais, consulte Suporte à quantidade de pedidos na Gestão de pedidos.	Características de mapeamento de quantidade
Mudanças feitas nos itens de linha do pedido relacionado e no inventário de produtos relacionados a um pedido de produto ou serviço. Para saber mais, consulte Validar os itens relacionados de um pedido do cliente quanto à sua compatibilidade, Revisar e atualizar os itens relacionados à linha de pedido de um item de linha do pedido do cliente e Validar os relacionamentos de inventário de produtos após o encerramento do pedido de domínio.	Itens relacionados

Nota:
Seu administrador também pode definir tipos de mudança adicionais para fins de acompanhamento. Para saber mais, consulte Criar tipos de mudança de pedido em curso adicionais .

A tabela relacionada Mudanças de item de linha do pedido em curso [sn_ind_tmt_orm_inflight_order_line_item_change] contém as seguintes colunas para rastrear as revisões que foram enviadas para itens de linha do pedido.

Colunas da tabela Mudanças de item de linha do pedido em curso

Coluna	Descrição
Item de linha do pedido	Identificador do item de linha do pedido alterado.
Versão da linha do pedido	Versão de mudança mais recente para o item de linha do pedido. Ele rastreia o número de vezes que você revisou ou solicitou um cancelamento do item de linha do pedido durante o processo de execução.

Tradução automática

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

Colunas da tabela Mudanças de item de linha do pedido em curso

Coluna	Descrição
Tipo de mudança	Tipo de mudança realizada no item de linha do pedido. **Característica** Mudança feita em qualquer uma das características em um item de linha de pedido existente. **Contato** Mudanças feitas nas informações de contato em um item de linha de pedido existente. **Preço** Mudanças feitas nas informações de preço em um item de linha de pedido existente. **Quantidade** Mudanças feitas na quantidade de itens de linha do pedido de um pedido de produto. **Outros tipos de mudança** Tipo de mudança adicional definido pelo administrador. Para saber mais, consulte Criar tipos de mudança de pedido em curso adicionais .
Atualizado por	Nome da pessoa que atualizou o item de linha do pedido.
Atualizado em	Data e carimbo de data/hora da mudança do item de linha do pedido.

Estado ao iniciar e aprovar revisões de pedidos em curso

Quando você inicia e aprova revisões de pedidos em curso, o pedido afetado, os itens de linha do pedido, os pedidos de domínio e as tarefas de pedido passam por estados diferentes.

Ao iniciar uma revisão de pedido em curso

Para iniciar uma mudança de pedido em curso, clique em **Revisar pedido** no formulário Pedido do cliente ou no formulário Item de linha do pedido. As seguintes ações ocorrem:

1. O cliente ou a ordem de serviço passa de um estado Em andamento para um estado Revisão em andamento.
2. Os itens de linha do pedido associados são movidos de um estado Em andamento para um estado Revisão em andamento.
3. Os pedidos associados de domínio de recurso, serviço e produto são movidos de seus estados atuais para um estado Em espera.
4. As tarefas de pedido associadas são movidas para um estado Em espera.

Ao aprovar uma revisão de pedido em curso

Para aprovar uma revisão em curso, um gerente de ordem de serviço ou execução de pedido clica em **Aprovar** no formulário Pedido do cliente. As seguintes ações ocorrem:

Tradução automática

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

1. As informações atualizadas do pedido e do item de linha do pedido acionam o processo de decomposição da seguinte forma:
   - O processo de decomposição pode criar pedidos de recursos, serviços e produtos de domínio adicionais para incorporar as mudanças de característica que foram enviadas como parte de uma mudança de pedido em curso.
   - Também pode cancelar pedidos de domínio existentes que não são relevantes para a mudança solicitada. Por exemplo, se um cliente fizer upgrade do serviço de internet comprado para uma velocidade mais alta, ele criará um pedido de domínio para um modem que ofereça suporte ao serviço de velocidade mais alta. Em seguida, ele cancelaria a ordem de domínio existente para o modem que só dava suporte a velocidades mais baixas.
2. O cliente ou a ordem de serviço passa de um estado Revisão em andamento para um estado Confirmado. Quando a decomposição do pedido é concluída, ele retorna para um estado Em andamento.
3. Os itens de linha do pedido associados são movidos de um estado Revisão em andamento para um estado Reconhecido. Quando a decomposição do item de linha do pedido é concluída, eles retornam para um estado Em andamento.
4. Os pedidos de produto, serviço e domínio de recurso associados mudam de um estado Em espera para um estado Programado. Os subfluxos associados mudam o estado novamente durante o processamento da execução.

   Novos pedidos de domínio também podem ser criados, com base nas revisões que foram enviadas pelos clientes. Eles permanecem nos estados Rascunho ou Em andamento, dependendo da configuração do fluxo de execução do pedido de domínio primário.
5. O Now Platform atualiza os fluxos de execução de todos os pedidos decompostos. O Now Platform também reavalia todas as tarefas de pedido, dependendo do sequenciamento das tarefas no fluxo de trabalho de execução correspondente. As tarefas de pedido associadas são movidas para um dos estados listados na tabela a seguir:

Estados da tarefa de pedido atribuído

Estado	Descrição
Agendado	Uma tarefa de pedido é movida para este estado e lá permanece até ser processada, de acordo com o fluxo de trabalho de execução.
Em andamento	Se uma tarefa de pedido estiver em um estado Em andamento no momento em que você iniciou a revisão de pedido em curso, ela permanecerá neste estado. Se a tarefa exigir uma nova execução para executar uma ação de refazer ou desfazer, ela também poderá passar de um estado Encerrado para um estado Em andamento.
Encerrado concluído	Se uma tarefa de pedido estiver em um estado Encerrado concluído no momento em que você iniciou a revisão de pedido em curso, ela permanecerá neste estado. Ele permanece neste estado desde que a tarefa não esteja em uma configuração em curso devido a outras mudanças que foram enviadas como parte de uma revisão de pedido em curso.

6. Depois que a decomposição do pedido for concluída e o fluxo de execução for reiniciado, os agentes de execução de pedidos poderão prosseguir e trabalhar nas tarefas de pedido associadas para concluir a execução.

Tradução automática

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

Estado ao iniciar e aprovar solicitações de cancelamento de pedido

Quando você inicia e aprova uma solicitação de cancelamento de pedido, o pedido afetado, os itens de linha do pedido, os pedidos de domínio e as tarefas de pedido passam por estados diferentes durante o processamento.

Ao iniciar uma solicitação de cancelamento de pedido

Para iniciar uma solicitação de cancelamento, clique em **Cancelar pedido** no formulário de pedido do cliente ou em **Cancelar item de linha** do pedido no formulário de item de linha do pedido. As seguintes ações ocorrem:

1. O pedido passa para um estado de cancelamento de avaliação.
2. Os itens de linha do pedido associados são movidos para um estado de cancelamento de avaliação.
3. Os pedidos associados de domínio de recurso, serviço e produto são movidos de seus estados atuais para um estado Em espera.
4. As tarefas de pedido associadas são movidas para um estado Em espera.

Ao aprovar uma solicitação de cancelamento de pedido

Para aprovar uma solicitação de cancelamento ou revisão em curso, um gerente de ordem de serviço ou execução de pedido clica em **Aprovar** no formulário Pedido do cliente. As seguintes ações ocorrem:

1. O processo de decomposição é acionado com o pedido atualizado e as informações do item de linha do pedido.
2. O pedido passa de um estado Avaliando cancelamento para um estado Cancelamento em andamento.
3. Os itens de linha do pedido associados são movidos para um estado Cancelamento em andamento.
4. Os pedidos de domínio de recurso, serviço e produto de domínio associados são movidos de seu estado atual para um estado Em espera.
5. As tarefas de pedido associadas são movidas para um estado Em espera.

Tópicos relacionados

Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de um pedido de cliente

Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente

Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de uma ordem de serviço

Revisar os itens de linha e os detalhes relacionados a uma ordem de serviço

Revisar um pedido em curso ou solicitar um cancelamento

Revise um pedido em curso ou item de linha do pedido ou solicite o cancelamento de um pedido do cliente ou de uma ordem de serviço quando um usuário solicitar ou sua equipe interna determinar que uma revisão ou cancelamento do pedido é necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A revisão ou o cancelamento do pedido é um processo de duas etapas. Primeiro, um operador faz as atualizações necessárias ou solicita que um pedido ou item de linha do pedido seja cancelado. Em seguida, quando o pedido é criado, um gerente de ordem de serviço ou execução de pedido aprova a solicitação de revisão ou cancelamento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.
2. Selecione, revise ou solicite um cancelamento do pedido do cliente, item de linha do pedido do cliente, ordem de serviço ou item de linha da ordem de serviço.

Revisar e aprovar revisões de pedidos ou solicitações de cancelamento

Revise uma ordem de cliente ou de serviço que tenha uma solicitação de revisão ou cancelamento pendente para que você possa ter certeza de que a ordem está correta e concluída. Você também pode aprovar o pedido e as solicitações de cancelamentos ou revisões do item de linha do pedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_manage, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você aprova um pedido revisado, ele permite que ele continue em seu estado modificado durante o restante do processo de execução. Quando você aprova uma solicitação de cancelamento, ela finaliza o cancelamento e impede que o pedido continue durante o processamento de execução.

Para saber mais sobre como os estados dos pedidos mudam quando você os aprova, consulte Campos de solicitação de cancelamento e mudança de pedido em curso de chave.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.
2. Selecione o pedido do cliente ou a ordem de serviço para o qual você deseja aprovar revisões ou solicitações de cancelamento.
3. No pedido do cliente ou na ordem de serviço, revise a solicitação de revisão ou cancelamento e clique em **Salvar** se tiver feito alguma mudança.
4. Para aprovar formalmente a revisão ou o cancelamento do pedido, clique em **Aprovar**.

Resultado

Pedidos com revisões não aprovadas têm um estado Revisão em andamento. Quando você os aprova, o estado deles muda para Em andamento. Pedidos com solicitações de cancelamento não aprovadas têm um estado Avaliando o cancelamento. Quando você os aprova, o estado do pedido muda para Cancelamento em andamento.

Gerenciando falha de pedido

Saiba como Gestão de falhas permite que você identifique, investigue e resolva problemas de pedido para que os pedidos possam ser processados até a conclusão.

Tradução automática

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

Visão geral

A falha de pedido se refere às falhas que ocorrem devido a erros e exceções que podem ocorrer durante a execução do pedido. Essas exceções incluem o seguinte:

- Eudados incorretos
- Problemas de conectividade
- Eunadequate o suprimento de inventário
- Ooutros problemas imprevistos

Alguns problemas podem ter origem em sistemas externos de entrada e saída que se integram com Gestão de pedidos. Uma única tarefa de pedido pode ter vários tipos de problemas de falha.

A tabela a seguir fornece eexemplos de erros de falha e exceções que podem ocorrer durante o processamento de pedidos:

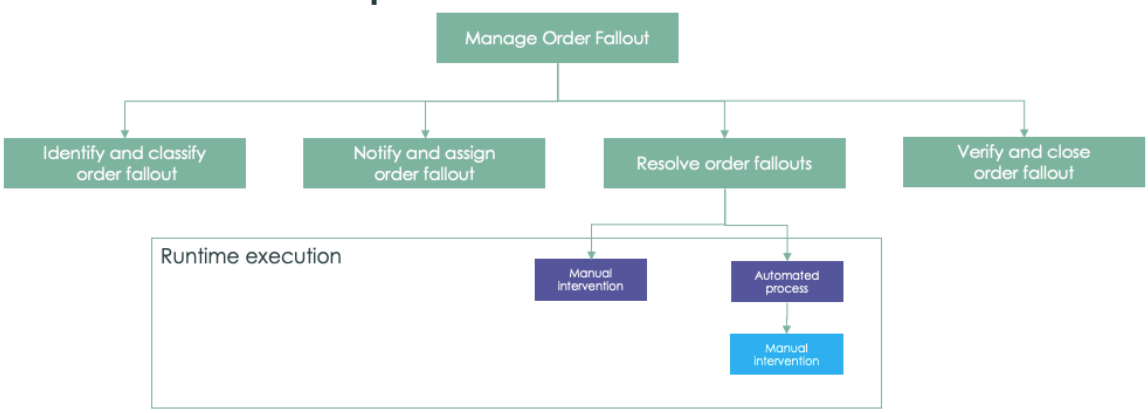
Erros de falha e exceções

Tipo de falha	Descrição
Falhas nos sistemas de execução descendentes	O sistema de execução não pode processar a solicitação devido a dados incorretos ou ausentes.
Falha ao concluir a interação do sistema em tempo hábil	Tempos limites que ocorrem durante as interações do sistema.
Falha na conexão	• Problema de conectividade de rede. • Não é possível localizar ou rotear uma solicitação para um sistema de destino.
Inventário indisponível	O estoque de inventário não está disponível no sistema ERP (Enterprise Resource Planning) para atender a determinados itens no pedido.

Funções de Gestão de falhas

Com a Gestão de falhas, você pode rastrear cada falha de pedido e acionar automaticamente as ações e intervenções que podem resolver a falha de pedido em tempo hábil. O diagrama a seguir mostra o fluxo de gestão de falhas de pedido.

Fluxo de Gestão de falhas de pedido



Tradução automática

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

A Gestão de falhas permite que você identifique os pedidos em um estado de falha. As tarefas de falha podem ser acionadas e encaminhadas automaticamente para a equipe apropriada para investigar, diagnosticar e resolver o problema subjacente que está interrompendo a execução do pedido. Com a Gestão de falhas, você pode identificar, rotear, atribuir, gerenciar e monitorar todo o ciclo de vida de uma falha de pedido.

Ferramentas de Gestão de falhas

A função Gestão de falhas inclui as seguintes ferramentas:

Acompanhamento de falha de pedido

Com essa ferramenta, você pode atribuir um número exclusivo a cada falha de pedido para rastrear o andamento da falha, desde o início até a resolução. Ao usar um painel de Falha de pedido, um gerente de falha de pedido designado pode exibir o status de todos os registros de falha em aberto. Para saber mais, consulte Revisar um registro de falha.

Resolução de falha

Com esta ferramenta, você pode usar os recursos Now Platform, como roteamento, notificações e Workflow Studio, para processar exceções de execução de pedido de maneira automatizada. Para saber mais, consulte Criar registros de falha automatizados e manuais.

Por exemplo, o cliente solicita um roteador, mas há quantidades de inventário insuficientes disponíveis no sistema ERP para reservar o item e atender ao pedido.

- Você cria um registro de falha para fins de acompanhamento e investigação. Este registro coloca o item de linha do pedido do cliente em espera.
- Um agente de execução de pedidos pode fazer o acompanhamento para determinar o que está causando a falta. Pode ser devido à indisponibilidade do sistema ERP do host ou devido a uma indisponibilidade de estoque real do item solicitado. Se for devido a uma indisponibilidade de estoque, alguém poderá tomar medidas corretivas para entrar em contato com o cliente, solicitar novamente o item ou encontrar uma substituição adequada.

Depois de resolver o problema, você pode restaurar o item de linha do pedido do cliente a um estado normal para conclusão do pedido.

Sem um processo de gestão de falhas, sua equipe de execução de pedidos teria que analisar e resolver esses problemas de falha manualmente. Essas tarefas adicionais resultariam em um processo de execução mais longo e poderiam levar a experiências ruins para clientes e funcionários.

Criação de registros de falha automatizados e manuais

Com a Gestão de falhas, um provedor pode criar registros de falhas manuais ou automatizados para tarefas de pedido específicas para que seus pedidos possam continuar o processamento até a conclusão.

Como criar registros de falhas automatizados

Para habilitar a criação de registros de falha automatizados, configure um fluxo de trabalho de execução de pedido no Workflow Studio.

- Para fazer isso, use **Criar** ação de falha ao definir cenários e condições de processamento.
- Você pode definir fluxos de trabalho para os registros primários dos quais as tarefas de pedido se originam. Geralmente, as tarefas de pedido se originam do cliente ou das ordens de serviço e itens de linha do pedido.

Tradução automática

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

Para saber mais, consulte Flow Designer .

Você pode encontrar os seguintes cenários ao tentar atender a pedidos de clientes e de serviço.

Cenários de falhas de falha com sistemas descendentes

Este cenário de falha pode ser uma situação em que se espera que as falhas sejam temporárias e resolvidas ao longo do tempo. O ideal é que o processamento de pedidos não seja afetado e o trabalho seja retomado depois que os recursos da rede e do sistema estiverem on-line. Um cenário típico é o seguinte:

- A tarefa de pedido envia uma solicitação para um sistema externo ou de provisionamento.
- A resposta do sistema externo retorna como Tempo limite ou Não é possível acessar.

Você pode enfileirar novamente a tarefa a ser enviada ao sistema descendente para processamento, até um número predefinido de vezes. Se o erro persistir após o número predefinido de vezes, você deverá alterar o status da tarefa de pedido para Falha e criar um incidente. Você pode definir um fluxo de trabalho que cria automaticamente um registro de falha sempre que você envia ou recupera dados de pedido de ou para um sistema externo que não está disponível.

Cenários que envolvem problemas de dados

Se os problemas de dados forem originados com um pedido capturado de um sistema de pedidos externo, você deverá revisar o pedido lá. Em seguida, você envia o pedido revisado para a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia. Se os problemas de dados forem originados com as tarefas executadas anteriormente no processo, você poderá executar as seguintes ações:

- Crie uma exceção a partir da tarefa de pedido.
- Habilite a revisão do pedido existente.
- Crie uma tarefa de pedido.

Problemas de disponibilidade de inventário

Você pode definir um fluxo de trabalho que cria automaticamente registros de falhas sempre que problemas de disponibilidade de inventário impedem o atendimento dos itens de linha do pedido.

Problemas do sistema externo

Mesmo quando a estrutura de dados correta é enviada em um sistema externo, podem ocorrer erros devido à lógica de negócios implementada no sistema externo.

Criar um registro de falha manual

Crie um registro de falha manualmente para uma tarefa de pedido que tenha uma condição ou problema que impeça sua conclusão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fallout_mgmt.fallout_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar registros manuais conforme necessário para que possa aumentar a conscientização sobre um problema ou condição que está impedindo a execução do pedido. Ao criar um registro manualmente, você também pode atribuí-lo a uma pessoa para resolução.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. No ícone Espaço configurável Listas (ícone), clique em **Pedidos do cliente**
   a. Clique em Pedidos do **cliente** ou **Ordens de serviço**.
   b. Clique em **Todos** para todos os pedidos de clientes ou clique em **Aberto** somente para pedidos de clientes em aberto e não atendidos.
3. Selecione e abra uma ordem de serviço ou cliente existente.
4. Para exibir os detalhes do item de linha, clique em Solicitar **itens de linha (n)** em que (n) representa o número total de itens de linha do pedido.
5. No formulário Itens de linha do pedido, selecione o item de linha do pedido que você deseja revisar.
6. Clique em **Tarefas de pedido (n)** em que (n) é o número de tarefas de pedido associadas ao item de linha do pedido selecionado.
7. No formulário Tarefas de pedido, selecione as tarefas de pedido que você deseja revisar.
8. Quando terminar de atualizar a tarefa de pedido ou encontrar problemas que impeçam seu fechamento, clique no ícone de opções (ícone) ao lado do botão **Salvar** e clique em **Criar falha**.
9. No formulário, preencha os campos.

   Para obter informações sobre descrições de campo, consulte a seção Criar campos de formulário de falha em Descrições de campo para Gestão de falhas.
10. Clique em **Salvar**.

Resultado

Quando você cria um registro de falha manual ou um automatizado é gerado, ocorre o seguinte na tarefa de pedido relacionada:

- Seu campo **Estado** muda para Em espera, com um comentário sobre qual usuário conectado causou a mudança.
- Na seção Atividade, uma anotação de ordem de serviço indica que o estado da tarefa de pedido mudou de seu estado anterior, geralmente Em andamento, para Em espera. Uma anotação de ordem de serviço com a mensagem Um registro de falha FOnnnn foi criado também é exibida.

Tópicos relacionados

Modelo de dados da Gestão de falhas

Atribuição de execução de pedido e funções de provedor

Flow Designer

Fluxos

Criar um fluxo

Revisar um registro de falha

Revise um registro de falha para garantir que as informações detalhadas estejam corretas e completas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você seleciona registros de falhas para revisar em Espaço configurável do CSM. Você também pode revisar e rastrear todos os registros de falhas de uma ordem específica usando o ícone de **falhas (n)**, em que n é o número de falhas. Este ícone aparece quando você exibe o registro de falha relacionado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de falhas** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.

   Nota:
   Se você não estiver usando espaços configuráveis, navegue usando o seguinte caminho:

   Experiência de espaço > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.

   Para saber mais sobre como migrar para espaços configuráveis, consulte Migrar para um espaço configurável

   Se você tiver uma função de Fallout Manager ou Fallout Agent atribuída, o espaço Gestão de falhas será exibido. Se o espaço Gestão de falhas não for exibido, execute as seguintes ações:

   a. No ícone Listas do **espaço configurável** (ícone), clique em **Falhas**.

   b. Execute uma das seguintes ações:

   - Para exibir todos os registros de falhas, clique em **Todos**.
   - Para exibir somente os registros de falhas atribuídos a você, clique em **Minhas falhas**.

   Nota:
   Para saber mais sobre como criar ou atualizar detalhes de falha, consulte Atualizar um registro de falha.

   c. Selecione o registro de falha que você deseja revisar:

   - Para atualizar o formulário, clique no ícone de atualização ( ).
   - Para filtrar ordens de serviço existentes, clique no ícone de filtro (de filtro).

2. No espaço Gestão de falhas, selecione o registro de falhas a ser revisado selecionando o bloco apropriado.

   Para obter informações sobre descrições de campo, consulte a seção Campos do espaço de falha em Formulários de Gestão de falhas.

Atualizar um registro de falha

Revise as informações detalhadas de um registro de falha selecionado para verificar se as informações estão corretas e completas. Você pode mudar o tipo de falha, o estado ou a prioridade. Você pode até atribuí-lo a uma pessoa específica para acompanhamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver uma função de agente de falha, poderá alterar o estado dos registros de falha, criar anotações de trabalho neles ou atribuí-los a outros usuários.

Tradução automática

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

Procedimento

1. No formulário, revise o registro de falha que você selecionou.
   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção Campos de formulário de falha em Formulários de Gestão de falhas .
2. No painel Detalhes, revise os detalhes do registro de falha:
   - Para mostrar o painel Detalhes na tela inteira, clique no ícone mostrar formulário em tela inteira (ícone).
   - Para mostrar os painéis Detalhes, Compor, Atividade e Anexos, clique no ícone mostrar formulário e atividade ( ) (padrão).
   - Para mostrar o painel Atividade em tela cheia, clique no ícone mostrar atividade em tela inteira (ícone).
3. Selecione **Salvar**.

Revisão de contas de clientes ou parceiros

Saiba como seus agentes de entrada e execução de pedidos, gerentes e executantes podem usar a Exibição 360 na aplicação Gestão de pedidos para obter uma perspectiva melhor sobre a atividade associada à conta de um cliente ou parceiro.

Visão geral

Como agente de pedido, gerente ou executante, você pode usar as Informações da conta do seu cliente ou parceiro para obter uma compreensão clara do contato, pedido, atendimento ao cliente, inventário de produtos e atividade do item-base instalado de uma conta. Com essas informações, você pode rastrear os seguintes tipos de informações:

- Quantos contratos de serviço foram criados ou renovados para a conta.
- Quantas ordens de serviço e clientes foram enviadas pelo cliente e quais são seus estados atuais de execução.
- Quantas solicitações ativas ou casos de atendimento ao cliente a conta tem e quais são seus estados atuais.
- Quais produtos e equipamentos o cliente encomendou ou instalou em seus locais. Ao usar essas informações, seus agentes de pedidos podem obter informações sobre quais produtos ou serviços adicionais eles podem vender ao cliente.

Nota:
Para saber como criar novas contas de cliente, consulte Configuração de contas e contatos em Customer Service Management (CSM).

Revisar uma conta usando a Exibição do 360

Revise a conta de um cliente ou parceiro usando o 360 View na aplicação Gestão de pedidos. Você pode rastrear os contratos de serviço de do seu clientes ou parceiros. Você também pode exibir pedidos de clientes e de serviço, casos, produtos e equipamentos para ver como você pode melhorar seu atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent ou sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Espaço** > **Página inicial do espaço configurável**.
2. Na guia **Listas do espaço configurável** ( ), selecione **Cliente**e, em seguida, **Contas**.
3. Na lista Contas, selecione uma conta de cliente.

   Nota:
   Você também pode acessar uma conta de cliente existente selecionando um link de conta de cliente na coluna Conta de das listas Pedidos, Pedidos de clientes ou Ordens de serviço nas Listas do espaço configurável.

4. No formulário Informações da conta, na seção Resumo do cliente, revise os detalhes gerais do cliente da conta selecionada.

Formulário de informações da conta - seção Resumo do cliente

Campo	Descrição
Conta	Nome do cliente ou parceiro e o nome do contato primário da conta. Para exibir os detalhes do contato primário, incluindo conta, cargo, e-mail, números de telefone e fuso horário, selecione o nome do contato.
Contatos	Nome de cada contato da conta. ○ Para acessar o formulário Contatos do cliente e exibir todos os contatos da conta, selecione **Exibir tudo**. ○ Para exibir os detalhes de um contato quando você estiver no formulário Contatos do cliente, selecione o nome do contato.
Contratos	Nome dos contratos, se houver, associados a esta conta. ○ Para exibir os detalhes de um contrato, selecione o número do contrato. ○ Para exibir todos os contratos da conta, selecione **Exibir tudo**.

5. Na seção Visão geral, no campo **Pedidos do cliente**, revise os pedidos de cliente e de serviço da conta selecionada.

Formulário de informações da conta - seção Pedidos do cliente

Campo	Descrição
Pedidos do cliente (n)	(n) representa o número total de ordens de serviço e clientes para esta conta.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Número	Número de identificação atribuído pelo sistema para o pedido. ○ Para acessar o formulário Pedido do cliente e exibir os detalhes de um pedido do cliente, selecione o número do pedido. Para saber mais, consulte Revisão de pedidos (produto) do cliente. ○ Para acessar o formulário de Ordem de Serviço e exibir os detalhes de uma ordem de serviço, selecione o número da ordem. Para saber mais, consulte Revisão de ordens de serviço. ○ Para acessar o formulário Pedidos do cliente e exibir todos os pedidos da conta, selecione **Exibir tudo**. Para exibir as informações detalhadas de um pedido quando você estiver no formulário Pedidos do cliente, selecione o número do pedido.
Tipo de Pedido	Tipo de pedido: **Produto** Pedido de um produto que você vende. Para saber mais, consulte Criar, alterar e cancelar pedidos de produtos manuais. **Serviço** Pedido de um produto que você vende. Para saber mais, consulte Criar, revisar, aprovar e atender ordens de serviço.
Contato	Nome do contato do cliente associado ao pedido. Para exibir os detalhes do contato, selecione o nome do contato.
Estado	Estado da ordem de produto ou serviço. Para saber mais, consulte estes dois tópicos: ○ Estados do pedido do cliente ○ Estados da ordem de serviço.

6. Na seção Casos, revise os casos de atendimento ao cliente, se houver, para a conta selecionada.

Formulário de informações da conta – Seção de casos

Campo	Descrição
Número	Número de identificação atribuído pelo sistema para o caso de atendimento ao cliente:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Para exibir os detalhes de um caso de atendimento ao cliente, selecione o número do caso. ○ Para exibir todos os casos de atendimento ao cliente da conta, selecione **Exibir tudo**.
Descrição resumida	Descrição resumida do caso de atendimento ao cliente.
Contato	Nome do contato do cliente associado ao caso de atendimento ao cliente. Para exibir os detalhes do contato, selecione o nome do contato.
Estado	Estado do caso de atendimento ao cliente. Para saber mais, consulte Estados de caso .

7. Na seção Inventário de produtos, revise os itens de inventário de produtos da conta selecionada.

Formulário de informações da conta - seção Inventário de produtos

Campo	Descrição
Inventário de produtos (n)	(n) representa o número total de itens de inventário de produtos que foram solicitados para esta conta.
Número	Número de identificação atribuído pelo sistema para o item de inventário do produto: ○ Para exibir os detalhes de um item de inventário de produto, selecione o número de inventário do produto. ○ Para exibir todos os itens de inventário de produtos da conta, selecione **Exibir tudo**.
Especificações	Especificação do produto que está associada ao item de inventário do produto. Para exibir os detalhes de uma especificação, selecione o número da especificação.
Local	Local atual do item de inventário do produto. `(empty)` indica que o item de inventário do produto ainda não foi instalado no local do cliente.
Estado	Estado do item de inventário do produto. `Installation Pending` indica que a instalação do item de inventário do produto está pendente no site do cliente.

8. Na seção Itens-base instalados, na seção Inventário de produtos, revise os itens-base instalados da conta selecionada.

Tradução automática

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

Formulário de informações da conta - seção Itens-base instalados

Campo	Descrição
Itens-base instalados (n)	(n) representa o número total de itens-base que foram instalados para esta conta.
Número	Número de identificação atribuído pelo sistema para o item-base instalado: ○ Para exibir os detalhes de um item-base instalado, selecione o número do item-base instalado. ○ Para exibir todos os números de itens-base instalados da conta, selecione **Exibir tudo**.
Item de Configuração	Número de identificação atribuído pelo sistema para a configuração que está associada ao item-base instalado. Para exibir os detalhes de um item de configuração, selecione o número do item de configuração.
Contato	Nome do contato do cliente associado ao pedido. Para exibir os detalhes do contato, selecione o nome do contato.

Exibir uma linha do tempo de pedido

Exiba linhas do tempo do gráfico de Gantt que exibem o status de um pedido de domínio e tarefas de pedido, mostram dependências entre tarefas de pedido e identificam tarefas que estão em risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent ou sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Todos**.
3. Selecione a ordem que você deseja exibir.
4. Na seção **Detalhamentos** do pedido do pedido, selecione **Exibir linha do tempo do pedido**.
   A guia **Linha** do tempo é aberta e exibe as tarefas de pedido para os itens de linha do pedido e colunas para o estado da tarefa de pedido e o status de risco, se a Gestão de riscos estiver habilitada. As tarefas em risco são sinalizadas com o ícone de risco. Para cada tarefa, uma linha do tempo mostra as datas de início e término da tarefa e todas as dependências.
5. Para mudar as informações ou os elementos exibidos na exibição da linha do tempo, use estas opções.

Tradução automática

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

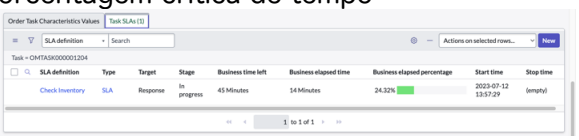
Monitoramento Gestão de ameaças

Os gerentes de pedidos e os agentes podem monitorar tarefas de execução habilitadas para risco. Quando uma tarefa entra em risco, os gerentes podem tomar medidas para garantir que o fluxo de trabalho de execução não seja atrasado.

Quando Gestão de ameaças é adicionado aos fluxos de tarefas de execução, Gestão de ameaças rastreia o tempo para concluir tarefas e cria uma avaliação preditiva do nível de risco para o plano de execução. Se uma tarefa estiver demorando mais do que o tempo definido, os alertas de risco serão compartilhados.

A tabela a seguir descreve onde você pode exibir o status de risco.

Alertas de status de risco

Status de risco	Descrição
Em formulários de pedido habilitados para Risco, procure a coluna **Nível de risco**	Procure o status de risco na coluna **Nível** de risco do formulário de status do pedido. Os níveis de risco incluem Baixo, Médio, Alto e Crítico.
Exibição da Orquestração de pedidos	Navegar até **Pedido do cliente** > **Ordem** > **Item da linha do pedido** > **Orquestração**. Cada bloco de Orquestração mostra o andamento da tarefa e dos Acordos de nível de serviço (ANS).
Barra de andamento da definição do ANS	Navegar até **Pedido do cliente** > **Ordem** > **Item da linha do pedido** > **Tarefa** > **ANS** e exibir a barra de status. A barra de status mostra o andamento do ANS, por exemplo: • Verde: ANS em andamento em sua linha do tempo. • Vermelho: a tarefa está próxima do fim da porcentagem crítica de tempo alocado. 

Estendendo Gestão de pedidos com aplicações [] da ServiceNow e integrações

Você pode usar várias aplicações e integrações da loja ServiceNow para estender ainda mais os recursos de Gestão de pedidos.

Aplicações e integrações para estender Gestão de pedidos

Aplicação ou integração	Descrição
Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores	Permita que os provedores de serviço e seus clientes usem Gestão de pedidos para fazer e atender a pedidos complexos, incluindo determinados tipos de pedidos MACD, sobre Central de controle de serviços.
Integração da Gestão de pedidos com a Gestão de serviços de campo	Crie solicitações de ordem de serviço de serviço de campo automaticamente com Gestão de pedidos, e rastreie-as em Gestão de serviços de campo.

Tradução automática

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

Aplicações e integrações para estender Gestão de pedidos

Aplicação ou integração	Descrição
Integração da Gestão de pedidos com a Gestão de portfólio de serviços	Forneça a supervisão do projeto de pedidos complexos e de longa execução e tarefas de pedido em Gestão de pedidos, e gerencie-os em Gestão de portfólio de serviços.

Gestão de pedidos para provedores com a Central de controle de serviços

A aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores permite que os provedores de serviço usem Gestão de pedidos para criar ofertas de produtos e especificações de serviço que Central de controle de serviços os consumidores podem solicitar de catálogos de serviço em suas ServiceNow instâncias. Os agentes de pedido e executantes podem concluir os pedidos e solicitações na instância do provedor.

Visão geral

A aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores oferece suporte ao pedido de vendas e ao processo de execução em Central de controle de serviços. Ofertas de produtos e especificações de serviço publicadas geram produtores de registros remotos (RRPs). Esses produtores de registro remoto criam os itens do catálogo remoto que seus consumidores podem solicitar no Portal de serviços em sua instância.

O fluxo de trabalho para gerar esses produtores de registros remotos envolve estas etapas básicas:

- O administrador ou gerente do catálogo de produtos cria as ofertas de produtos e as especificações de serviço em uma instância do provedor, especificando o canal de distribuição como Central de controle de serviços e indicando que as ofertas de produtos são itens vendáveis. Quando as ofertas e especificações de serviço são publicadas, os produtores de registros remotos (RRPs) são gerados automaticamente para criar os itens do catálogo remoto.
- O administrador da Central de controle de serviços associa os critérios do consumidor aos produtores de registros remotos.
- O administrador da Central de controle de serviços revisa e ativa os produtores de registros remotos na instância do provedor. Esses produtores de registro remoto publicam os itens do catálogo remoto no catálogo de serviços em uma instância do consumidor.
- Os consumidores solicitam serviços usando os itens do catálogo remoto no portal de serviços em sua instância do consumidor. As solicitações criam automaticamente uma tarefa do provedor para atender às solicitações na instância do provedor.
- Na instância do provedor, o pedido e as linhas do pedido são criados para aprovação dos gerentes de pedido e para os agentes atenderem.
- Na instância do consumidor, os consumidores recebem atualizações sobre o estado do pedido e comentários de anotação de trabalho dos agentes de pedido.

Tradução automática

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

Recursos

- Ofereça suporte a ofertas de produtos simples e combinados com especificações compostas.
- Especificações do serviço de suporte.
- Ofereça suporte a pedidos de quantidade para itens de linha do pedido e seleção de produtos e serviços opcionais.
- Sincronize registros de inventário de produtos e serviços, que podem ser exibidos pelos consumidores em sua instância.
- Permitir que os consumidores:
  - Suspender, retomar e desconectar pedidos
  - Cancele um pedido da instância do consumidor se o pedido não tiver atingido o ponto sem retorno (PONR).

Benefícios

- Automatiza a geração de produtores de registros remotos que publicam ofertas e especificações de serviço em um catálogo remoto.
- Habilita o atendimento de pedidos mais rápido na instância do provedor e melhora a precisão do pedido.
- Facilita a comunicação atualizando os comentários entre a instância do provedor e do cliente, bem como compartilhando atualizações frequentes de status do pedido.

Mapeamento do estado do pedido

Durante o processamento de pedidos, observe que os estados de status do pedido correspondem a determinados estados de tarefa do provedor.

Estados da tarefa do pedido e do provedor

Estado da ordem	Estado da tarefa do provedor
Rascunho	Recebido(a)
Enviado	Recebido(a)
Aprimoramento em andamento	Recebido(a)
Aprimoramento em espera	Recebido(a)
Novo	Recebido(a)
Reconhecido	Trabalho em Andamento
Agendado	Trabalho em Andamento
Rejeitado	Aguardando informações
Em andamento	Trabalho em andamento
Revisão em andamento	Recebido(a)
Aguardando informações	Aguardando informações
Em espera	Aguardando informações
Avaliando o cancelamento	Cancelado

Tradução automática

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

Estados da tarefa do pedido e do provedor

Estado da ordem	Estado da tarefa do provedor
Cancelamento em andamento	Trabalho em Andamento
Cancelado	Cancelado
Concluído(a)	Encerrado

Próxima etapa

Como administrador da Central de controle de serviços, revise as tarefas de configuração em Configuração da Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores.

Configuração da Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores

Configure a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores, que permite que os provedores usem Gestão de pedidos para criar e atender a pedidos de produtos em Central de controle de serviços. Os provedores publicam as ofertas de produto e as especificações de serviço como itens do catálogo remoto para que os consumidores possam solicitar do Catálogo de serviços em sua própria instância.

Visão geral da configuração

Siga estas tarefas para configurar a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores, que usa Gestão de pedidos para criar ofertas de produtos e especificações de serviço e publicá-las em sua instância do provedor ServiceNow como produtores de registros remotos. Os administradores da Central de controle de serviços podem ativar esses produtores de registros remotos para disponibilizar os produtos e serviços do Catálogo de serviços nas instâncias do consumidor.

Como configurar a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores

Etapa de configuração	Descrição	Função
Install Service Bridge for Providers	Instale a aplicação Central de controle de serviços para provedores a partir do ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como configurar esta aplicação, consulte Installing and configuring Service Bridge for Providers .	Administrador
Install Service Bridge for Consumers	Instale a aplicação Central de controle de serviços para consumidores a partir do ServiceNow Store. Para obter detalhes sobre como configurar esta aplicação, consulte Instalação e configuração da Central de controle de serviços para consumidores .	Administrador

Tradução automática

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

Como configurar a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores

Etapa de configuração	Descrição	Função
Como instalar Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores	Instale a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores do ServiceNow Store.	Administrador
Criar uma oferta de produto para um item do catálogo remoto	Na instância do provedor, crie as ofertas de produtos a serem adicionadas como itens do catálogo remoto ao catálogo de serviços para seus consumidores.	Administrador ou gerente do Catálogo de produtos
Criar uma especificação de serviço para um item do catálogo remoto	Na instância do provedor, crie a especificação de serviço para um serviço a ser adicionado como um item do catálogo remoto ao catálogo de serviços para seus consumidores.	Administrador ou gerente do Catálogo de produtos
Associar critérios do consumidor a um produtor de registro remoto	Na instância do provedor, revise o produtor de registro remoto e associe os critérios do cliente que qualificam o item do catálogo para consumidores qualificados da Central de controle de serviços.	Administrador do provedor da Central de controle de serviços
Ativar o produtor de registro remoto	Na instância do consumidor, ative direitos para os produtores de registros remotos.	Administrador do consumidor da Central de controle de serviços
Descontinuar um item do catálogo remoto	Descontinuar uma oferta de produto ou especificação de serviço usada em um catálogo remoto, o que desativa automaticamente o produtor de registro remoto correspondente e remove o item do catálogo de serviços na instância do consumidor.	Administrador ou gerente do Catálogo de produtos

Tradução automática

Como instalar Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores

Você pode instalar a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores (sn_sb_pro) se tiver a função de administrador.A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins ServiceNow® Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um produto ou aplicativo do ServiceNow .
- Revise a lista de aplicações Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

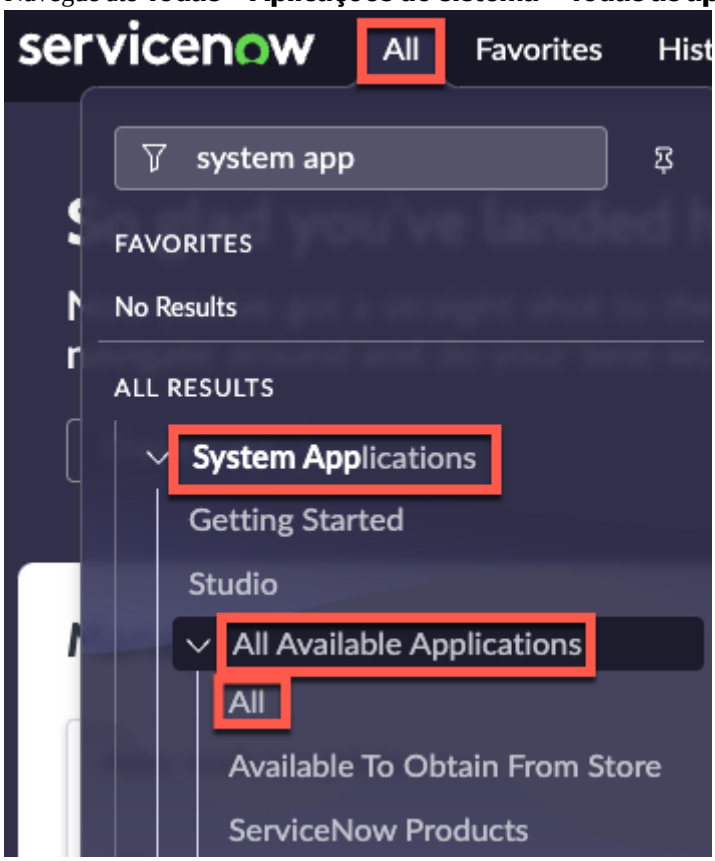
Os itens a seguir são instalados com Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores:

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

Para obter mais informações, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação . .

Procedimento

1. Navegue até **Todas** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.



2. Encontre a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores ((sn_sb_pro)) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

Tradução automática

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

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Criar uma oferta de produto para um item do catálogo remoto

Crie uma oferta de produto em uma instância do provedor da Central de controle de serviços. Quando você publica a oferta de produto, um produtor de registro remoto é criado para o item do catálogo remoto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar a oferta de produto, use o campo **Canal de distribuição** para definir o canal como Central de controle de serviços.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM na instância do provedor, selecione a Exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas** > **Ofertas de produtos**.
3. Selecione **Novo**.
   Na guia Detalhes, preencha os campos.

Formulário Criar nova oferta de produto

Campo	Descrição
Número	Número atribuído pelo sistema para a oferta do produto.
Nome	Nome alternativo da oferta de produto para ajudar a diferenciá-la de nomes de produtos semelhantes.
Nome de exibição	Nome da oferta de produto adicionada.
Tipo de oferta	Entidade de oferta. Selecione um dos seguintes tipos: ○ Produto: uma entidade de produto que um agente pode adicionar a um pedido usando o Espaço configurável do CSM. ○ Direito: uma entidade como uma garantia ou assinatura que pode ser adicionada a um pedido por um agente.
Subtipo de oferta	Tipo de direito: ○ Garantia ○ Garantia estendida

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Licença ○ Assinatura
Vendável	Opção que indica que a oferta de produto pode ser vendida como um item autônomo. Se não for selecionado, a oferta de produto poderá ser vendida como parte do pacote, mas não como um item autônomo. **Nota:** Se você estiver usando a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores, selecione esta opção para uma oferta de produto. Somente ofertas de produtos vendáveis criam itens do catálogo remoto. Ofertas com configurações combinadas não são compatíveis.
Descrição	Descrição resumida da oferta de produto. A descrição ajuda o agente de pedidos a entender o produto ao fazer um pedido.
Data de início	Data e hora em que a oferta de produto está disponível para Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de início e selecione **OK**.
Data de término	Data e hora em que a oferta de produto é excluída de Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário ( ) para escolher a data e a hora de término e selecione **OK**.
Estado	Estado da oferta de produto. Os estados incluem Em rascunho, Publicado, Descontinuado e Arquivado. Você pode atualizar ofertas de produtos no estado Rascunho.
Canal de distribuição	Opção para definir e bloquear em um canal de distribuição. Por exemplo, você pode especificar web como um canal. Você pode especificar vários canais. **Nota:** Se você estiver usando a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores, insira Central de controle de serviços como o canal.
Responsável	Pessoa responsável pela oferta do produto.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do produto. Embora seja gerado pelo sistema, você pode editar o código para representar um SKU ou qualquer outro código de produto específico do setor.
Especificação de produto	Especificação de produto a ser associada à oferta de produto. Ele fornece uma exibição funcional de uma oferta de produto que orienta a execução de pedidos. **Nota:** Somente especificações publicadas são exibidas.
Modelo de produto	Nome do modelo do produto.
Copiar características de especificação da criança	Opção que, quando selecionada, copia todas as características de especificação secundária em uma hierarquia de especificação. Por exemplo, se a oferta de produto tiver uma especificação de produto

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	associada, a seleção desta opção indica que as características são herdadas das especificações secundárias, além da especificação primária.
Método de preço	Método de preço para o produto: ○ Uma vez: uma taxa única para o produto. ○ Recorrente: uma taxa que ocorre em intervalos programados. Você pode definir a periodicidade de uma taxa recorrente. **Nota:** As informações de preço não estão visíveis na instância do consumidor. Se uma lista de preços padrão ou outra estiver configurada para uma oferta, o preço será calculado e atualizado somente na instância do provedor.
Periodicidade	Preços recorrentes: mensal ou anual.
Cobranças mensais recorrentes	Cobranças que se repetem todos os meses. Cobranças recorrentes mensais são compatíveis com versões anteriores. Use listas de preços para definir preços.
Cobranças não recorrentes	Cobranças que são aplicadas uma vez. Com suporte para compatibilidade com versões anteriores. Use listas de preços para definir preços.
Criar contrato	Opção que indica aos agentes que os contratos de direito podem ser adicionados ao pedido do produto. Se selecionado, os contratos de serviço serão criados após a execução do pedido. Usado quando os direitos são gerenciados como contratos.
Termo de contrato	Duração do contrato: ○ 12 meses ○ 24 meses ○ 36 meses ○ 48 meses ○ 60 meses
Versão	Número da versão atribuído a esta versão da oferta de produto.
Versão inicial	Nome da oferta de produto no momento em que você criou a versão inicial.
Versão anterior	Nome da versão anterior da oferta do produto, por exemplo: ○ Quando você cria a versão inicial da oferta do produto (por exemplo, versão 1), este campo está vazio. ○ Quando você cria uma versão (versão 2) com um nome um pouco diferente, o nome da oferta do produto em sua criação inicial aparece aqui. ○ Quando você cria uma versão subsequente (versão 3), o nome da oferta do produto como estava na versão 2 aparece aqui. Você não pode mudar este campo.

Tradução automática

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

4. Selecione **Salvar**.
5. Adicione características adicionais à sua oferta de produto, se necessário.
6. **Opcional:** Adicione elementos visuais de produto à sua oferta de produto.
   a. Na guia Visuais do produto, selecione **Novo**.
   b. Insira um nome para o visual.
   c. Para selecionar um arquivo de imagem para carregar, selecione **Clique para adicionar**.
   d. Para definir sua imagem como a imagem primária do produto, selecione **Definir primária**

   Nota:
   Você pode adicionar várias imagens para produtos, mas o catálogo de serviços só oferece suporte a uma imagem por produto quando ela é publicada no catálogo de serviços.
7. Ao terminar de criar a versão da oferta do produto, selecione uma das ações a seguir.

O que Fazer Depois

Associar critérios do consumidor a um produtor de registro remoto para este item do catálogo remoto.

Criar uma especificação de serviço para um item do catálogo remoto

Crie uma especificação de serviço em uma instância do provedor Central de controle de serviços. Quando você publica a especificação de serviço, um produtor de registro remoto cria o item do catálogo remoto para a especificação de serviço.

Antes de Iniciar

Defina as características, as opções de característica e as categorias de especificação antes de criar uma especificação de serviço.

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin ou sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar uma especificação de serviço para uma solicitação de serviço, use o campo **Canal de distribuição** para definir o canal como Central de controle de serviços. Quando a especificação de serviço é publicada, um produtor de registro remoto é criado para a especificação.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Especificações** > **Especificações de serviço** e selecione **Novo**.
   Na guia Detalhes, preencha o formulário.

Especificação de Serviço

Campo	Descrição
Número	ID gerado automaticamente para a especificação de serviço.
Nome	Nome da especificação de serviço.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Versão	Número da versão atribuída a uma especificação: ○ Quando você cria a versão inicial, 1 aparece neste campo e não pode ser alterado. ○ Quando você cria versões subsequentes da especificação, o próximo número incremental aparece neste campo depois que você seleciona **Criar nova versão**. Por exemplo, 4 aparecerá neste campo se 3 for o número da versão anterior.
Nome de exibição	Nome de exibição que aparece para a especificação quando esta versão da especificação está em vigor. ○ Ao criar a versão inicial ou base da especificação (por exemplo, a versão 1), você deve inserir texto de forma livre, que geralmente é o nome da especificação, no campo. ○ Quando você cria versões da especificação, uma concatenação atribuída pelo sistema do nome da especificação e seu número de versão atual é exibida, mas pode ser substituída. Por exemplo, SD-WAN Edge Device v2 aparece neste campo quando: ▪ Dispositivo de borda SD-WAN é o nome da especificação. ▪ A versão 2 é a versão atual da especificação.
Categoria	Categoria de especificação à qual a especificação de serviço pertence. ○ Se a categoria selecionada que pertence aos serviços 5G não tiver nenhum modelo de fatia correspondente, o sistema verificará se há modelos existentes. ○ Se a categoria selecionada tiver vários modelos mapeados para ela, os sistemas escolherão o modelo publicado mais recente para a especificação.
Tipo	Tipo de especificação de serviço: **Voltado para o cliente** Os clientes podem criar um tíquete ou um caso para o serviço. Quando você seleciona este tipo, o campo **Canal de distribuição** é exibido para especificar como o serviço é fornecido, por exemplo, web. **Voltado para o recurso**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Os serviços são necessários para que um recurso funcione corretamente. **Não aplicável** A especificação de serviço não é voltada para o cliente ou para os recursos.
Subtipo	Subtipo da especificação. Escolha **Dividir** para definir especificações de serviço de rede 5G. **Nota:** ◦ Quando você seleciona Fatia como o subtipo, os modelos são selecionados automaticamente com base no mapeamento de modelos com as categorias de especificação de especificações de serviço na tabela de decisão. ◦ Se você selecionar Nenhum como o subtipo, poderá especificar um modelo manualmente.
Data de início	Data a partir da qual a especificação é válida. Use este campo ao criar uma versão para indicar quando ela entra em vigor. É apenas informativo e não é usado para processamento real.
Data de término	Data até a qual a especificação é válida. Use este campo ao criar uma versão para indicar quando ela não está mais em vigor. É somente informativo e não é usado para processamento real.
Modelo	Modelos que você definiu se estiver usando serviços 5G. **Nota:** Quando você altera um modelo, ele exclui todas as características de especificação marcadas como verdadeiras e associadas ao modelo antigo e associa novamente as características de especificação de acordo com o novo modelo selecionado.
Descrição	Descrição da especificação do serviço.
Estado	Estado da especificação de serviço. **Rascunho** Especificação de serviço de rascunho não publicada que é atribuída quando você cria o registro de especificação pela primeira vez. **Publicado**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Especificação de serviço publicada que é atribuída quando você a publica formalmente para uso em uma oferta de produto. **Desativado** Especificação de serviço que foi descontinuada e não pode mais ser usada para criar outra versão de especificação. **Arquivado** A especificação de serviço não é mais usada no processo de pedido ou execução.
Canal de distribuição	Opção para definir e bloquear em um canal de distribuição. Por exemplo, você pode especificar web como um canal. Você pode especificar vários canais. **Nota:** Se você estiver usando a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores, insira Central de controle de serviços como canal de distribuição.
Código externo	Código de serviço da especificação.
Linhas	Linha de serviço da especificação.
Custo para a empresa	Custo para a empresa para esta especificação de serviço. Este campo é somente para fins de cálculo de lucro.
Composto	Opção que indica que a especificação de serviço é uma especificação primária composta por várias especificações secundárias.
Requer instalação	Opção que indica que alguém deve instalar o serviço no local.
Especificidade do local	Opção que indica que esta especificação de serviço requer os detalhes do local para execução e instalação.
Versão inicial	Nome da versão base da especificação que aparece, mas não pode ser alterada.
Versão anterior	Nome da versão anterior da especificação. Por exemplo: ○ Quando você cria a versão inicial da especificação (por exemplo, versão 1), este campo está vazio. ○ Quando você cria uma versão (versão 2) com um nome um pouco diferente, o

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	nome da especificação em sua criação inicial aparece aqui. ○ Quando você cria uma versão subsequente (versão 3), o nome da especificação como estava na versão 2 aparece aqui. Você não pode mudar este campo.

3. Selecione **Salvar** e, em seguida, **Publicar**.
   Um produtor de registro remoto cria o item do catálogo remoto para a especificação.

O que Fazer Depois

Associar critérios do consumidor a um produtor de registro remoto para este item do catálogo remoto.

Associar critérios do consumidor a um produtor de registro remoto

Na instância do provedor, associe os critérios do consumidor apropriados ao produtor de registro remoto criado para um item do catálogo remoto. Os critérios do consumidor determinam quais consumidores têm direito ao item do catálogo. Central de controle de serviços gera automaticamente os registros de direito que são replicados para instâncias de consumidor qualificadas.

Antes de Iniciar

Por padrão, os produtores de registros remotos estão disponíveis para todos os consumidores. Se você tiver critérios específicos para determinados usuários, defina os critérios do consumidor para Central de controle de serviços esses usuários. Para obter mais informações, consulte Creating entitlements in Service Bridge for Providers .

Função necessária: sn_sb.admin ou administrador

Procedimento

1. Na instância do provedor, navegue até **Todos** > **Provedor da Central de controle de serviços** > **Administração** > **Itens do catálogo remoto**.
2. Selecione o produtor de registro remoto para a oferta de produto ou a especificação de serviço que o administrador ou gerente do catálogo de produtos criou.
   Revise o registro para validar que ele foi criado conforme o esperado.

   Nota:
   Um produtor de registro remoto, Gerenciar inventário, é criado automaticamente quando uma oferta de produto ou especificação de serviço para um item do catálogo remoto é publicada. Você deve associar os critérios do consumidor a este produtor de registro remoto para que seus consumidores possam gerenciar o inventário de produtos ou serviços do catálogo de serviços em uma instância do consumidor.

3. Navegue até a guia **Critérios do consumidor**.
4. No registro dos critérios ativos, na coluna **Critérios do consumidor remoto**, selecione e salve os critérios a serem associados ao item do catálogo.
5. Selecione **Publicar**.
   A Central de controle de serviços gera automaticamente os registros de direito que são replicados para instâncias de consumidor qualificadas.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Ative os direitos do produtor de registro remoto.

Ativar o produtor de registro remoto

Ative o produtor de registro remoto em uma instância de consumidor Central de controle de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_sb.admin ou administrador

Procedimento

1. Na instância do consumidor, navegue até **Todos** > **Consumidor da Central de controle de serviços** > **Conexões do fornecedor**.
2. Selecione o link Número para navegar até o registro de conexão do provedor.
3. Na guia Produtores de registro remoto (lista relacionada), selecione o produtor de registro remoto a ser ativado.
4. Na página Produtor de registro remoto, selecione **Ativar**.
   A oferta de produto ou a especificação de serviço agora está disponível no Catálogo de serviços no formato de produtor de registro remoto.

Descontinuar um item do catálogo remoto

Descontinuar uma oferta de produto ou especificação de serviço usada em um catálogo remoto, o que desativa automaticamente o produtor de registro remoto correspondente. Quando o produtor de registro remoto é descontinuado, o item do catálogo remoto é removido automaticamente do catálogo de serviços na instância do consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM na instância do provedor, selecione a Exibição de **lista** .
2. Navegue até a oferta de produto ou especificação de serviço publicada a ser descontinuada.
   - Para desativar uma oferta de produto, navegue até **Ofertas** > **Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto a ser descontinuada.
   - Para desativar uma especificação de serviço, navegue até **Especificações** > **Especificações de serviço** e selecione a especificação de serviço a ser descontinuada.
3. Selecione **Descontinuar**.
   A oferta de produto ou a especificação de serviço está definida para o estado Descontinuado. O estado do produtor de registro associado ao item muda de Publicado para Descontinuado e o item do catálogo de produtos é excluído automaticamente do catálogo de serviços.

Creagindo a pedidos dos itens do catálogo do Portal de serviços

Quando consumidores usam o Portal de serviços em sua instância, eles podem fazer pedidos de itens do catálogo que têm especificações de produto agrupadas. Eles também podem cancelar um pedido e revisar e gerenciar o inventário de produtos e serviços.

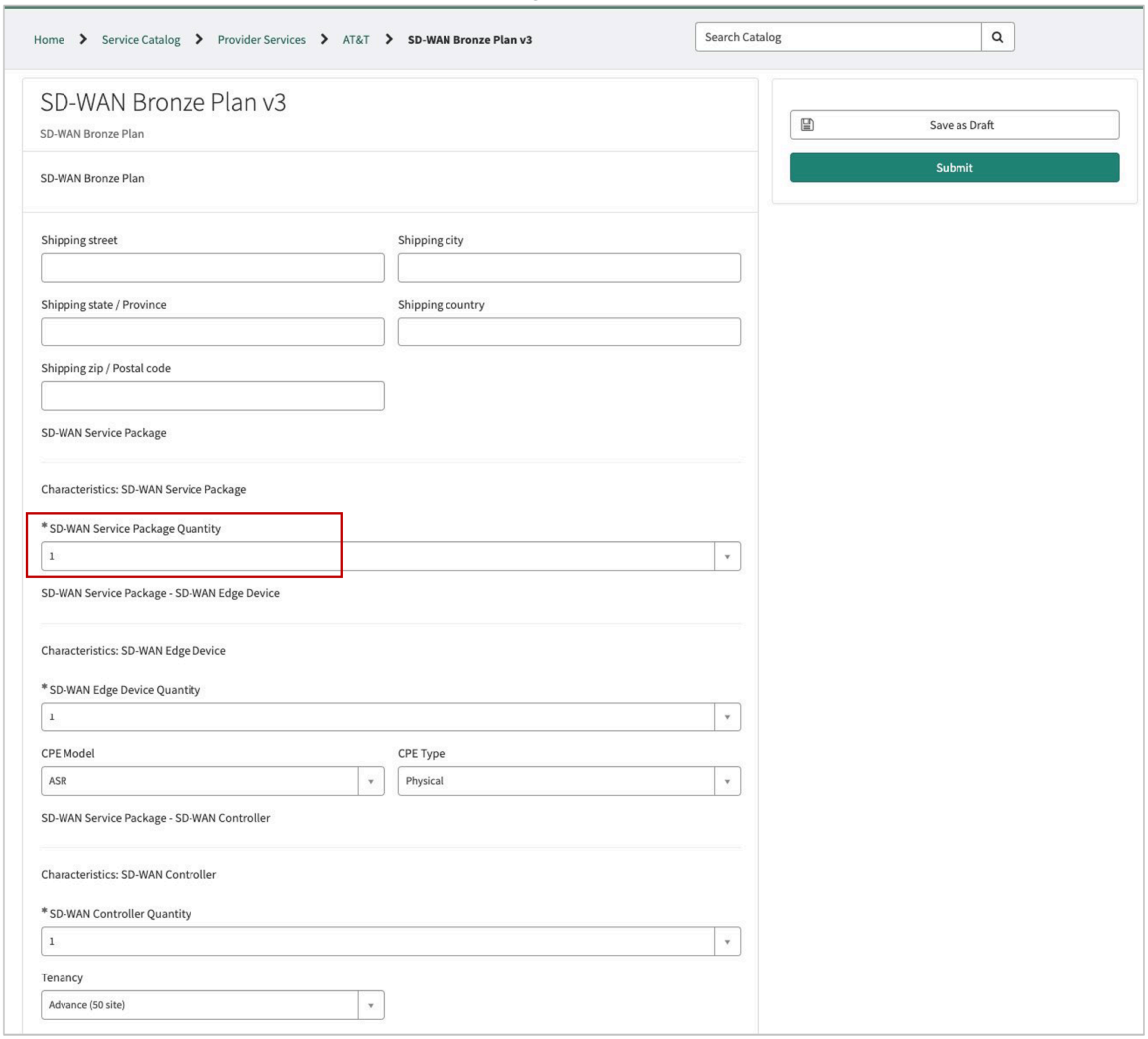
Tradução automática

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

Pedidos de produtos combinados

Os itens do catálogo remoto da Central de controle de serviços podem incluir produtos combinados que têm componentes compostos com diferentes opções de característica que podem ser selecionadas, incluindo quantidade.

Exemplo de produto combinado no catálogo de serviços



Como cancelar um pedido

Os consumidores podem cancelar um pedido se o pedido não tiver atingido o ponto de não retorno (PONR). Se o PONR tiver sido atingido, o consumidor receberá uma mensagem de status indicando que o pedido não pode ser cancelado.

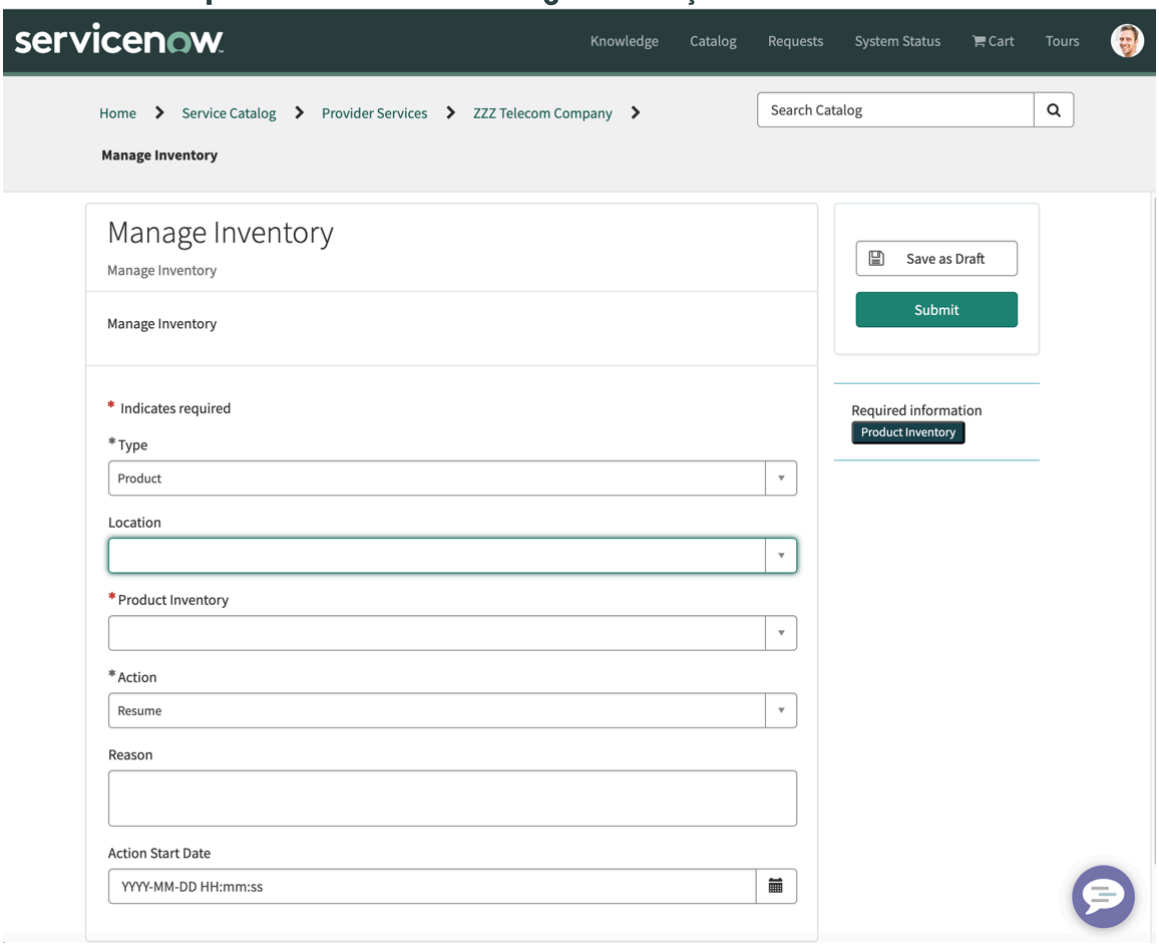
Gestão de inventário de produtos ou serviços

Os consumidores podem exibir e gerenciar o inventário de produtos ou serviços para produtos e serviços. Eles podem usar o campo **Local** para filtrar a exibição de **Inventário**por local específico. Os consumidores também podem executar ações de desconexão, suspensão ou retomada.

Tradução automática

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

Gerenciar exemplo de inventário no catálogo de serviços



Gestão de pedidos integração com Gestão de serviços de campo

Fornece uma integração entre as aplicações Gestão de pedidos e Gestão de serviços de campo. Esta integração está disponível para todos os clientes ServiceNow com o plug-in Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orm), o plug-in Espaço configurável da Gestão de serviços de campo (com.snc.uib.fsm_agent_workspace) e o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management).

Visão geral

Essa integração permite a criação automática e manual de ordens de serviço da aplicação Gestão de pedidos para a aplicação Gestão de serviços de campo. Essa integração garante a colaboração entre as aplicações Gestão de pedidos e Gestão de serviços de campo para oferecer suporte ao processo de execução de pedidos de ponta a ponta. As ordens de serviço são criadas para uma ordem que requer trabalho de serviço de campo por agentes de campo. Os agentes e gerentes de execução de pedidos podem gerenciar com mais eficiência as tarefas de pedido e as dependências da ordem de serviço.

Principais recursos

- Automação de criação, atualizações e acompanhamento de ordens de serviço.
- Acionamento manual baseado em IU da ordem de serviço para Gestão de serviços de campo. Programe o trabalho de serviço de campo e comunique atualizações de anotação de trabalho para expedidores e agentes de serviço de campo.

Tradução automática

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

- Sincronização de informações entre Gestão de pedidos e Gestão de serviços de campo para status, anotação de trabalho, detalhes do cliente e outras atualizações.
- Acompanhar e gerenciar o fluxo de trabalho de ponta a ponta de pedidos e ordens de serviço associadas no processo de execução.

Configuração da criação automática de ordens de serviço

Você pode habilitar a criação automática de ordens de serviço de Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia a Gestão de serviços de campo. Ordens de serviço são criadas para pedidos de domínio e tarefas de pedido. Para configurar a criação automática de ordens de serviço, configure as tabelas de decisão no construtor de decisões.

Os pedidos do cliente têm vários itens de linha de pedido que têm vários pedidos de domínio, como pedidos de produtos, pedidos de serviço, pedidos de recursos e tarefas de pedido. Para a criação automática de ordens de serviço para um pedido de domínio, as condições são especificadas na tabela de decisão Política de ordem de serviço para pedido de domínio. Para a criação automática de ordens de serviço para tarefas de pedido, as condições são definidas na tabela de decisão Política de ordem de serviço para tarefa de pedido.

Depois que um pedido é aprovado pelo gerente, uma ordem de serviço é criada automaticamente se as condições definidas no construtor de decisões forem atendidas. Se necessário, o gerente também pode selecionar **Criar ordem** de serviço para criar uma ordem de serviço manualmente. O modelo de ordem de serviço na tabela de decisão preenche previamente os campos da ordem de serviço criada automaticamente.

Configurar criação de ordem de serviço para um pedido de domínio

Adicione uma condição na árvore de decisão para criação automática de ordens de serviço para o pedido de domínio. As condições são especificadas na política de ordem de serviço para a tabela de decisão de ordem de domínio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os pedidos do cliente têm vários itens de linha de pedido que têm vários pedidos de domínio, como pedidos de produtos, pedidos de serviço, pedidos de recursos e tarefas de pedido. Para a criação automática de ordens de serviço para um pedido de domínio, as condições são especificadas na tabela de decisão Política de ordem de serviço para pedido de domínio. Para condições não definidas na tabela de decisão, o gerente pode selecionar **Criar ordem** de serviço para criar uma ordem de serviço manualmente. O modelo de ordem de serviço na tabela de decisão preenche previamente os campos da ordem de serviço criada automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Construtor de decisões**.
   Você pode exibir todas as tabelas de decisão.
2. Selecione a **política de ordem de serviço para a tabela de decisão de ordem de domínio**.
3. Na coluna **Especificação** da seção de condições, selecione o pacote de serviços para definir uma condição.
4. Selecione uma ação na lista Ação de pedido de domínio.
5. Selecione um modelo para a condição na coluna **Modelo de WO**.
6. Selecione **Salvar**.

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

Resultado
Uma condição é adicionada à tabela de decisão. Se esta condição na tabela de decisão for atendida, uma ordem de serviço será criada automaticamente para um pedido de domínio. Para obter mais informações sobre tabelas de decisão, consulte Use decision tables .

Configurar criação de ordem de serviço para tarefa de pedido

Adicione uma condição na árvore de decisão para criação automática de ordens de serviço para tarefas de pedido. As condições são especificadas na política de ordem de serviço para a tabela de decisão da tarefa de ordem.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para a criação automática de ordens de serviço para tarefas de pedido, as condições são definidas na tabela de decisão Política de ordem de serviço para tarefa de pedido. Depois que um pedido é aprovado pelo gerente, uma ordem de serviço é criada automaticamente se forem atendidas as condições definidas no construtor de decisões.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Construtor de decisões**.
   Você pode exibir todas as tabelas de decisão.
2. Selecione a **política de ordem de serviço para a tabela de decisão da tarefa de ordem**.
3. Na coluna **Especificação** da seção de condições, selecione o pacote de serviços para definir uma condição.
4. Selecione **Adicionar** para Ação de pedido de domínio.
5. Selecione um tipo de solicitação para a tarefa de pedido na coluna **Tipo** de solicitação.
6. Selecione um modelo para o pacote de serviços na coluna **Modelo de WO**.
7. Selecione **Salvar**.

Resultado
Uma condição é adicionada à tabela de decisão. Se esta condição na árvore de decisão for atendida, uma ordem de serviço será criada automaticamente para uma tarefa de pedido. Para obter informações, consulte Decision Builder user interface .

Sincronização de informações entre Gestão de pedidos e Gestão de serviços de campo - Cenário de fluxo de trabalho

A integração entre Gestão de pedidos e Gestão de serviços de campo fornece suporte para o processo de execução de pedidos de ponta a ponta. O cenário a seguir mostra a sincronização perfeita de dados, informações do cliente, status e outras atualizações entre Gestão de pedidos e Gestão de serviços de campo.

Cenário

Depois que o gerente de execução de pedidos aprova o pedido em Gestão de pedidos, as ordens de serviço são criadas automaticamente em Gestão de serviços de campo para as condições especificadas na árvore de decisão. Conforme os agentes de serviço de campo trabalham nessas ordens de serviço, o agente de execução de pedidos pode ver as atualizações na seção Anotações de trabalho desse pedido de domínio. Um agente não pode fechar um pedido de domínio a menos que todas as ordens de serviço associadas a ele estejam fechadas. Este fluxo de trabalho mostra a sincronização de informações entre Gestão de pedidos e Gestão de serviços de campo.

Tradução automática

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

1. Um agente de execução de pedidos cria um novo pedido de cliente no espaço Gestão de pedidos.
2. O agente seleciona o local para o qual o pedido precisa ser feito. Para vários locais, vários itens de linha de pedido são criados.
3. O agente revisa e faz o pedido.
4. O gerente de execução de pedidos aprova o pedido. Os itens de linha do pedido têm pedidos de domínio como parte do fluxo de execução de pedidos. De acordo com as configurações na tabela de decisão, as ordens de serviço são criadas automaticamente em Gestão de serviços de campo.
5. O agente pode exibir as ordens de serviço criadas para os pedidos de domínio na guia **Detalhes**. Na seção Atividade, o agente rastreia todas as atualizações das ordens de serviço nas anotações de trabalho.
   - Quando o status de uma ordem de serviço muda em Gestão de serviços de campo, os detalhes são exibidos nas anotações de trabalho do espaço Gestão de pedidos.
   - Se uma ordem de serviço for cancelada, o status da ordem de serviço será exibido na seção Gestão de pedidos de anotações de trabalho.
   - Em caso de mudanças em curso, a ordem de serviço é atualizada automaticamente. O status atual e as informações atualizadas são exibidos na seção de anotações de trabalho.
6. O agente pode editar um item de linha do pedido, se necessário. Se o agente selecionar a **opção PONR** (Ponto sem retorno), nenhuma mudança poderá ser feita no item de linha do pedido no fluxo de trabalho.
7. Depois que todas as ordens de serviço são fechadas, o gerente de execução de pedidos pode revisar todas as ordens de serviço e fechar o pedido de domínio.

Nota:
O agente não pode fechar um pedido de domínio a menos que todas as ordens de serviço associadas a esse pedido de domínio estejam fechadas.

Gestão de pedidos integração com Gestão estratégica de portfólios

A aplicação Gestão de pedidos fornece uma integração com a aplicação ServiceNow® Gestão estratégica de portfólios (SPM) que permite a supervisão do projeto de tarefas complexas de execução de pedidos. Use esta integração para lidar com itens de linha de pedido e tarefas de pedido planejado como projetos em SPM.

Recursos

- Automatiza a criação de SPM projetos com base nas regras de supervisão de projetos, permitindo que os gerentes de projeto rastreiem as atividades de execução de pedidos em um projeto em SPM.
- Sincroniza tarefas de execução de pedidos em Gestão de pedidos com um projeto associado em SPM, fornecendo aos gerentes de projeto atualizações de atividades de tarefa em tempo real por meio de informações de mudança de estado, anotações e comentários.
- Permita que agentes de execução, gerentes e gerentes de projeto exibam listas relacionadas que mostram o relacionamento entre um item de linha de pedido e projeto, pedido de domínio e tarefa de projeto e tarefa de pedido e tarefa de projeto.

Tradução automática

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

- Oferece suporte ao acompanhamento e à sincronização de uma ou mais tarefas de pedido.
- Oferece suporte a pedidos escalonados/em andamento para novas tarefas criadas como parte da decomposição escalonada ou mudanças em andamento. Usa tarefas de pedido planejadas predefinidas que permitem a sincronização entre a execução de pedidos e as tarefas de projeto.
- Encerra as tarefas de projeto automaticamente quando as tarefas secundárias e as tarefas de pedido associadas ou pedidos de domínio são concluídas ou canceladas.

Benefícios

- Fornece aos gerentes de projeto a supervisão de projeto de ponta a ponta de pedidos complicados, como pedidos de longa duração que exigem entrega para uma conta de cliente específica com vários locais.
- Gerencia riscos identificando problemas que afetam as dependências do projeto e a execução de pedidos oportuna.
- Elimina o acompanhamento manual do status do pedido entre as aplicações SPM e Gestão de pedidos. Reduz a comunicação ineficiente entre gerentes de projeto, agentes e gerentes de execução e outras partes interessadas do projeto.

Como a integração SPM funciona

A integração [Gestão de pedidos com Gestão estratégica de portfólios usa a aplicação padrão Project Portfolio Management (PPM) em SPM para rastrear tarefas de execução como projetos em sua organização. Essa integração também funciona com a aplicação Customer Project Management se você quiser rastrear automaticamente as tarefas de execução de pedidos do cliente como projetos do cliente.

Configuração

Os administradores configuram a integração SPM configurando estes itens:

- Modelos de projeto: crie os modelos de projeto do PPM que são usados para gerar os projetos SPM automaticamente para pedidos que exigem supervisão do projeto. Os modelos de projeto também definem as tarefas planejadas para a entrega do pedido.
- Gestão de pedidos condições e regras de supervisão de projeto: defina as condições e regras de decisão que determinam as ordens qualificadas para supervisão de projeto e os modelos de projeto usados para criar esses projetos. Você usa diferentes tabelas de decisão de supervisão da Gestão de projetos para especificar as condições e regras para linhas de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido e o modelo de projeto apropriado a ser usado.
- Mapeamento de campo em mapas da tabela CSM : associe campos [Gestão de pedidos a campos de projeto SPM configurando o mapeamento de campo nos mapas da tabela CSM.
- Propriedade para fechamento automático de tarefas de projeto: controle o fechamento automático de tarefas de projeto quando as tarefas secundárias associadas forem concluídas usando a propriedade do sistema *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*.

Fluxo de integração de SPM

Tradução automática

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

Depois que uma linha de pedido é criada e aprovada, Gestão de pedidos executa as seguintes etapas de processamento.

- Determinação de supervisão do projeto: qualifica a linha do pedido para supervisão do projeto.
  - Verifica se a linha do pedido é válida e se a aplicação PPM Standard está instalada.
  - Revisa as condições de supervisão do projeto e as regras de decisão para linhas de pedido.
  - Se a linha do pedido corresponder às condições, criará automaticamente o projeto e as tarefas do projeto usando o modelo de projeto especificado.

  Nota:
  Se várias linhas de pedido forem qualificadas para supervisão, o sistema criará vários projetos.

- Sincronização única: sincroniza a linha do pedido com o projeto, estabelecendo o relacionamento entre a linha do pedido e o projeto.
- Determinação de supervisão da tarefa do projeto: depois que Gestão de pedidos decompõe o item de linha do pedido em pedidos de domínio e tarefas de pedido, ele faz o seguinte:
  - Verifica as condições de supervisão do projeto para pedidos de domínio. Se um pedido de domínio atender às condições de supervisão do projeto, criará o projeto associado e as tarefas planejadas usando a tarefa de modelo de projeto especificada.
  - Verifica as condições de supervisão do projeto para tarefas de pedido. Se as tarefas de pedido atenderem às condições de supervisão do projeto, criará o projeto associado e as tarefas planejadas usando a tarefa de modelo de projeto especificada.
  - Vincula pedidos de domínio e tarefas de pedido de volta ao projeto primário, sincronizando atributos dos pedidos de domínio e tarefas de pedido com as tarefas do projeto.
- Mudanças de estado da tarefa de pedido: conforme os estados da tarefa de pedido mudam em Gestão de pedidos, sincroniza o estado e o status com as tarefas de projeto correspondentes no SPM para que os gerentes de projeto e outras partes interessadas do projeto possam visualizar as mudanças em tempo real.
- Atualizações nas anotações e comentários do projeto: atualiza automaticamente as anotações do projeto e as anotações da tarefa do projeto quando os gerentes ou agentes de execução publicam anotações de trabalho e comentários em itens de linha de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido.
- Fechamento de tarefa de projeto: fecha automaticamente as tarefas de projeto para tarefas de pedido, incluindo tarefas secundárias, que foram concluídas em Gestão de pedidos.

Plug-ins para a integração SPM

A integração de GPS está incluída na aplicação Gestão de pedidos. A integração requer os seguintes plug-ins, que são ativados por usuários com a função de administrador:

Tradução automática

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

- Plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo): ativa a aplicação Project Portfolio Management Standard, que instala o Financial Management e o Project Portfolio Suite. O pacote inclui várias aplicações para lidar com projetos em sua organização, como Gestão de programas, Gestão de projetose Gestão de demandas. Para obter mais informações sobre o Project Portfolio Suite, consulte Project Portfolio Suite with Financials .
- Plug-in Customer Project Management (com.snc.csm_ppm): ativa a integração do Customer Project Management com a aplicação PPM Standard. Essa integração permite que os gerentes de projeto do cliente criem e gerenciem projetos complexos com várias tarefas. Essa integração também fornece aos usuários finais visibilidade desses projetos. Para obter detalhes sobre o Customer Project Management, consulte Integração ao Customer Project Management .

Controles de acesso na integração SPM

A integração SPM oferece suporte a determinados controles de acesso para usuários com as funções a seguir.

SPM controles de acesso à integração

Função	Controles de acesso na integração SPM	Contém as funções
• Agente de execução de pedidos [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent] • Agente de ordem de serviço [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Os agentes de execução de pedidos têm acesso de leitura a pedidos de produtos, tarefas de pedido de produtos, pedidos de serviço e pedidos de recursos. Os agentes de ordem de serviço têm acesso de leitura a solicitações de ordem de serviço, ordens de serviço, ordens de recurso e tarefas de execução relacionadas. Os agentes têm acesso às seguintes informações do projeto: • Acesso de leitura aos campos do formulário Projeto. • Acesso de leitura à tabela Relacionamento entre item de linha do pedido e projeto. • Acesso de leitura às listas relacionadas ao item de linha do pedido e à tarefa do pedido no PPM. • Acesso de leitura à lista relacionada Tarefa de pedido para tarefa de projeto na Gestão de pedidos.	• it_project_user • sn_customerservice.projectmanager (se estiver usando a Gestão de projetos do cliente)
• Gerenciador de execução de pedidos [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	Os gerentes de execução de pedidos recebem pedidos, revisam itens de linha do pedido, verificam se os pedidos estão prontos para execução e aprovam os pedidos. Os gerentes de ordem de serviço garantem que as ordens de serviço estejam	sn_ind_tmt_orm.order_creator

Tradução automática

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

SPM controles de acesso à integração

Função	Controles de acesso na integração SPM	Contém as funções
• Gerenciador de pedidos de serviço [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	prontas para execução e, em seguida, aprovem-as. Os gerentes podem: • Publique anotações e comentários em linhas de pedido e tarefas de pedido para se comunicar com o gerente de projeto. • Exibir o relacionamento entre um projeto e um item de linha de pedido, tarefas de projeto e tarefas de pedido. Os gerentes têm o seguinte acesso às informações do projeto: ○ Acesso de leitura à tabela Relacionamento entre item de linha do pedido e projeto. ○ Acesso de leitura às listas relacionadas ao item de linha do pedido e à tarefa do pedido no PPM. ○ Acesso de leitura à lista relacionada Tarefa de pedido para tarefa de projeto na Gestão de pedidos.	
Usuário do projeto de TI [it_project_user]	• Acesso de leitura aos campos do formulário Projeto. • Acesso de leitura à tabela Relacionamento entre item de linha do pedido e projeto. • Acesso de leitura às listas relacionadas ao item de linha do pedido e à tarefa do pedido no PPM. • Acesso de leitura à lista relacionada Tarefa de pedido para tarefa de projeto na Gestão de pedidos. • Acesso de leitura à tabela Criação de modelo de projeto.	sn_ind_tmt_orm.order_viewer

Tradução automática

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

SPM controles de acesso à integração

Função	Controles de acesso na integração SPM	Contém as funções
Administrador de projeto de TI [it_project_admin]	• Configure o acesso a todos os recursos da Gestão de projetos. • Acesso de leitura e gravação à tabela Criação de modelo de projeto. • Acesso de leitura e gravação à lista relacionada ao item de linha do pedido no PPM. • Acesso de gravação à lista relacionada de tarefas de pedido no PPM. • Acesso de leitura à tabela Relacionamento entre item de linha do pedido e projeto. • Acesso de gravação à lista relacionada Tarefa de pedido para tarefa de projeto na Gestão de pedidos.	• it_project_user • sn_ind_tmt_orm.order_creator
Administrador [admin]	• Cria os modelos de projeto do PPM usados para gerar os projetos para pedidos que exigem supervisão de projeto automaticamente. • Configura o mapeamento entre tarefas de pedido e tarefas de projeto planejadas associadas a modelos de projeto • Especifica as condições e regras de decisão para determinar a supervisão do projeto e os modelos de projeto usados para criar esses projetos. • Controla o fechamento automático de tarefas de projeto	

Tradução automática

Próxima etapa

Como administrador, revise as tarefas de configuração em Configurando a integração Gestão estratégica de portfólios.

Configurando a integração Gestão estratégica de portfólios

Configure a integração Gestão estratégica de portfólios para que as tarefas de entrega de pedido em Gestão de pedidos possam ser rastreadas como tarefas de projeto planejadas em SPM.

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

Como administrador, siga estas tarefas para configurar a integração SPM.

Etapa de configuração	Descrição
Activate PPM Standard (Project Portfolio Management)	Instale o plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo). Se você estiver acompanhando projetos de clientes, também deverá ativar o plug-in Customer Project Management (com.snc.csm_ppm). Para obter informações sobre como configurar a Gestão de projetos do cliente, consulte Integrate with Customer Project Management using Guided Setup . **Nota:** Se você instalou a aplicação Gestão de pedidos antes de ativar os plug-ins PPM Standard ou Customer Project Management, deverá reparar o plug-in Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) para obter as atualizações dependentes do plug-in e os dados de demonstração para a integração do SPM.
Criar modelos de projeto e tarefas de modelo de projeto	Use a aplicação Project Portfolio Management para criar os modelos de projeto para linhas de pedido e tarefas de modelo de projeto para pedidos de domínio e tarefas de pedido.
Configurar mapeamento de campo entre pedidos e projetos	Configure os mapas de tabela do CSM para associar campos em linhas de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido a projetos no SPM.
Configurar condições de supervisão de projeto e regras de decisão	Configure as condições e regras de decisão para determinar as linhas de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido que se qualificam para supervisão de gestão de projetos. Você também especifica os modelos de projeto a serem usados para criar esses projetos.
Controlar o fechamento automático de tarefas de projeto	Gerencie o fechamento automático de tarefas de projeto quando tarefas secundárias relacionadas forem concluídas ou canceladas.

Criação de modelos de projeto e tarefas de modelo de projeto

Você cria os modelos de projeto e as tarefas de modelo de projeto que Gestão de pedidos usa para instanciar projetos para linhas de pedido e pedidos de domínio associados e tarefas de pedido.

Na integração SPM, os modelos de projeto definem a estrutura de um projeto para linhas de pedido e as tarefas planejadas do projeto que são mapeadas para as tarefas de execução de pedidos da linha de pedido. Você especifica modelos de projeto e tarefas de modelo de projeto nas regras de decisão de supervisão do projeto. Gestão de pedidos usa essas regras para determinar quais itens do pedido exigem supervisão e o modelo de projeto ou as tarefas de modelo de projeto usadas para criar os projetos.

Tradução automática

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

Como administrador ou usuário com a função it_project_manager, você cria modelos de projeto e as tarefas de modelo de projeto em Project Portfolio Management. Para obter mais informações, consulte Modelos de projeto e Create a project template. Os dados de demonstração com a aplicação Gestão de pedidos incluem modelos de projeto que você pode copiar e mudar conforme necessário.

Nota:
Ao criar tarefas de modelo de projeto para pedidos de domínio e tarefas de pedido, certifique-se de antecipar as mudanças em curso que podem exigir tarefas planejadas adicionais. Defina essas possíveis tarefas planejadas nas tarefas do modelo para que o sistema possa sincronizar as tarefas planejadas com as tarefas de pedido adicionais resultantes de mudanças em andamento em Gestão de pedidos.

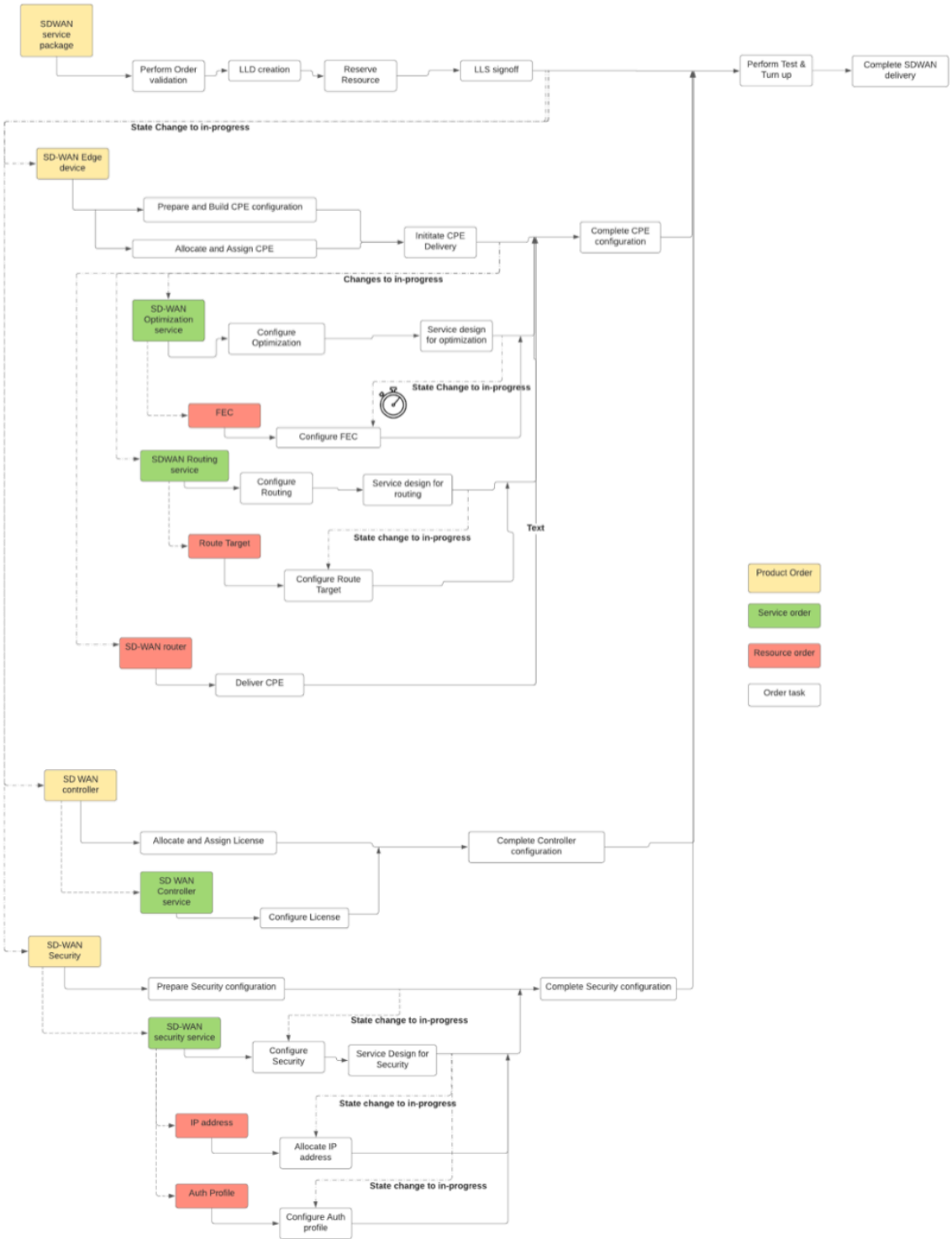
Antes de criar modelos de projeto e tarefas de modelo de projeto

Antes de criar o modelo de projeto e os modelos de tarefa de projeto para a integração SPM, considere o nível de supervisão de projeto necessário para que os pedidos do cliente sejam atendidos. Por exemplo, no seguinte fluxo de execução de SD-WAN, a linha de pedido superior é o Pacote de serviços de SD-WAN, que define o projeto de linha de pedido a ser criado. Em seguida, identifique os pedidos de domínio e as tarefas de pedido que exigem supervisão de tarefa de projeto.

Tradução automática

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

Fluxo de execução de SD-WAN



Tradução automática

Como configurar condições de supervisão de projeto e regras de decisão

Como administrador, você cria e mantém as condições e regras de decisão que determinam se um item do pedido se qualifica como um projeto que pode ser rastreado em Gestão estratégica de portfólios. Você também especifica o modelo de projeto que Gestão de pedidos usa para criar esse projeto para o item do pedido.

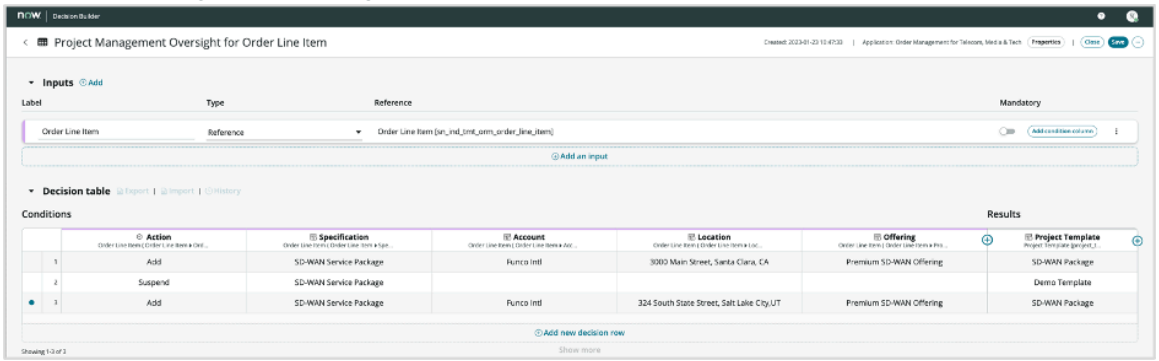
Defina as condições e regras de decisão para supervisão do projeto de linhas de pedido e pedidos de domínio associados e tarefas de pedido usando formulários Construtor de decisões para linhas de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido. Esses formulários têm uma

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

tabela de decisão para especificar as condições e regras a serem aplicadas quando Gestão de pedidos determina a qualificação para supervisão do projeto.

Por exemplo, no formulário Gestão de supervisão de projeto para item de linha do pedido, você usa a tabela de decisão para adicionar ou alterar colunas de condição. Você também especifica as regras de decisão, incluindo o modelo de projeto, a serem aplicadas.

Supervisão da gestão de projetos para item de linha do pedido



Para obter mais informações sobre como adicionar ou alterar condições em tabelas de decisão, consulte Decision Builder user interface .

Nota:
Se Gestão de pedidos dados de demonstração estiverem instalados, a tabela de decisão para cada formulário de supervisão de projeto exibirá as colunas de condição e as linhas de decisão adicionadas para dados de demonstração. Você pode adicionar, alterar ou excluir as colunas de condição e as linhas de decisão conforme necessário.

Configurar supervisão de projeto para linhas de pedido

Especifique as condições e regras de decisão que qualificam uma linha de pedido para supervisão de projeto. Você também especifica o modelo de projeto usado pela Gestão de pedidos para criar o projeto para a linha do pedido.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a Supervisão de gestão de projetos para construtor de decisão de item de linha de pedido para adicionar ou alterar as condições e regras de decisão que devem ser atendidas para que uma linha de pedido seja rastreada como um projeto. Por exemplo, se você quiser que projetos sejam criados para linhas de pedido que tenham um produto, conta de cliente e local específicos, você poderá adicionar colunas de condição para **Especificação**, **Conta**e **Local**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione a tabela de decisão **Supervisão da gestão de projetos para item de linha do pedido**.
   O item de linha do pedido é exibido nas **entradas** e a coluna **Modelo do projeto** nos **resultados**.
3. Adicione uma condição à qual uma linha de pedido deve corresponder.
   a. Selecione **a coluna Adicionar condição**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Novo formulário de coluna de condição

Campo	Descrição
Rótulo da coluna de condição	Rótulo da coluna.
Descrição	Breve visão geral da condição.
Entrada	Entrada vinculada à coluna de condição. Para avaliar vários campos, você pode adicionar várias condições com o tipo de entrada de referência.
Tabela	Se o tipo de dados for Referência, o nome da tabela de referência será exibido. Para itens de linha de pedido, a tabela é Item de linha de pedido [sn_ind_tmt_orm_order_line_item].
Dados a serem avaliados	Para colunas de condição com o tipo de entrada Referência, especifica se a coluna de condição avalia o registro de referência ou um campo na tabela de referência. Para avaliar um campo específico, selecione **Campo** e escolha um campo na tabela Item de linha do pedido, como **Conta**, para especificar uma conta de cliente.
Tipo de condição	Tipo de dados selecionado para a coluna de condição.
Operador padrão	Como cada linha na coluna de condição avalia um valor especificado pelo usuário. Um operador padrão é necessário para todos os tipos de dados de entrada, exceto para Verdadeiro ou Falso.

c. Selecione **Salvar**.

d. Repita as etapas 3a a 3c para cada condição a ser adicionada.

4. Insira uma regra de decisão selecionando **Adicionar nova linha de decisão**.
   a. Selecione a ação **Adicionar** e insira as condições às quais a linha do pedido deve corresponder e o modelo de projeto para criar o projeto.
   b. Selecione **Salvar**.
   c. Repita as etapas 4a a 4c para cada regra de decisão a ser adicionada.

Resultado

O sistema usa o modelo de projeto especificado para criar projetos para linhas de pedido que correspondam às condições e regras de decisão definidas na tabela de decisão Supervisão de projeto para itens de linha do pedido.

Tradução automática

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

Configurar supervisão de projeto para pedidos de domínio

Especifique as condições e regras de decisão que qualificam os pedidos de domínio para supervisão de projeto. Você também especifica a tarefa de modelo de projeto usada por Gestão de pedidos para criar o projeto para pedidos de domínio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a Supervisão de gestão de projetos para pedido de domínio Construtor de decisões para adicionar ou alterar as condições e regras de decisão que um pedido de domínio deve atender para ser rastreado como um projeto. Por exemplo, se você quiser que projetos sejam criados para pedidos de domínio de um produto específico, poderá adicionar uma coluna de condição para **Especificação**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione a tabela de decisão **Supervisão da gestão de projetos para pedido de domínio**.
   O item Pedido de domínio é exibido nas **Entradas** e a coluna **Tarefa do modelo de projeto** nos **Resultados**.
3. Adicione uma condição à qual um pedido de domínio deve corresponder.
   a. Selecione **a coluna Adicionar condição**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de coluna de condição

Campo	Descrição
Rótulo da coluna de condição	Rótulo da coluna.
Descrição	Breve visão geral da condição.
Entrada	Entrada vinculada à coluna de condição. Para avaliar vários campos, você pode adicionar várias condições com o tipo de entrada de referência.
Tabela	Se o tipo de dados for Referência, o nome da tabela de referência será exibido. Para itens de domínio, a tabela é Domain Order [sn_ind_tmt_orm_domain_order].
Dados a serem avaliados	Para colunas de condição com o tipo de entrada Referência, especifica se a coluna de condição avalia o registro de referência ou um campo na tabela de referência. Para avaliar um campo específico, selecione **Campo** e escolha um campo na tabela Pedido de domínio, como **Especificação** (Domain

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Order.specification) para especificar um produto.
Tipo de condição	Tipo de dados selecionado para a coluna de condição.
Operador padrão	Como cada linha na coluna de condição avalia um valor especificado pelo usuário. Um operador padrão é necessário para todos os tipos de dados de entrada, exceto para Verdadeiro ou Falso.

c. Selecione **Salvar**.

d. Repita as etapas 3a a 3c para cada condição a ser adicionada.

4. Insira uma regra de decisão selecionando **Adicionar nova linha de decisão**.

a. Selecione a ação **Adicionar** e insira as condições e a tarefa do modelo de projeto a serem usadas.

> **Nota:**
> Se houver tarefas de modelo de projeto duplicadas com a mesma **descrição resumida**, pode ser difícil identificar e selecionar as tarefas de modelo de projeto apropriadas. Para obter detalhes sobre como diferenciar entre tarefas de modelo de projeto semelhantes, consulte Escolher uma tarefa de modelo de projeto quando houver duplicatas.

b. Selecione **Salvar**.

c. Repita as etapas 4a a 4c para cada regra de decisão a ser adicionada.

Resultado
O sistema usa a tarefa de modelo de projeto especificada para criar projetos para pedidos de domínio que correspondam às condições e regras de decisão definidas na tabela de decisão Supervisão de projeto para pedidos de domínio.

Configurar supervisão de projeto para tarefas de pedido

Especifique as condições e regras de decisão que qualificam as tarefas de pedido para supervisão do projeto. Você também especifica a tarefa de modelo de projeto usada por Gestão de pedidos para criar o projeto para tarefas de pedido. A tarefa de modelo de projeto define as tarefas de projeto para as tarefas de pedido.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a Supervisão de gestão de projetos para tarefa de pedido Construtor de decisões para adicionar ou alterar as condições e regras de decisão que uma tarefa de pedido deve atender para ser rastreada como um projeto. Por exemplo, se você quiser que projetos sejam criados para tarefas de pedido de um tipo de solicitação específico, poderá adicionar uma coluna de condição para **Tipo**.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione a tabela de decisão **Supervisão da gestão de projetos para pedido de domínio**.
   O item da Tarefa de pedido é exibido nas **Entradas** e a coluna **Tarefa do modelo de projeto** nos **Resultados**.
3. Adicione uma condição à qual um pedido de domínio deve corresponder.

   a. Selecione **a coluna Adicionar condição**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de coluna de condição

Campo	Descrição
Rótulo da coluna de condição	Rótulo da coluna.
Descrição	Breve visão geral da condição.
Entrada	Entrada vinculada à coluna de condição. Para avaliar vários campos, você pode adicionar várias condições com o tipo de entrada de referência.
Tabela	Se o tipo de dados for Referência, o nome da tabela de referência será exibido. Para itens de domínio, a tabela é Tarefa de pedido [sn_ind_tmt_orm_order_task].
Dados a serem avaliados	Para colunas de condição com o tipo de entrada Referência, especifica se a coluna de condição avalia o registro de referência ou um campo na tabela de referência. Para avaliar um campo específico, selecione **Campo** e escolha um campo na tabela Tarefa de pedido, como **Tipo de solicitação** (Tarefa de pedido.request_type) para especificar um tipo de solicitação.
Tipo de condição	Tipo de dados selecionado para a coluna de condição.
Operador padrão	Como cada linha na coluna de condição avalia um valor especificado pelo usuário. Um operador padrão é necessário para todos os tipos de dados de entrada, exceto para Verdadeiro ou Falso.

   c. Selecione **Salvar**.

   d. Repita as etapas 3a a 3c para cada condição a ser adicionada.

Tradução automática

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

4. Insira uma regra de decisão selecionando **Adicionar nova linha de decisão**.

   a. Selecione a ação **Adicionar** e insira as condições e a tarefa do modelo de projeto a serem usadas.

   > **Nota:**
   > Se houver tarefas de modelo de projeto duplicadas com a mesma **descrição resumida**, pode ser difícil identificar e selecionar a tarefa de modelo de projeto apropriada. Para obter detalhes sobre como diferenciar entre tarefas de modelo de projeto semelhantes, consulte Escolher uma tarefa de modelo de projeto quando houver duplicatas.

   b. Selecione **Salvar**.

   c. Repita as etapas 4a a 4c para cada regra de decisão a ser adicionada.

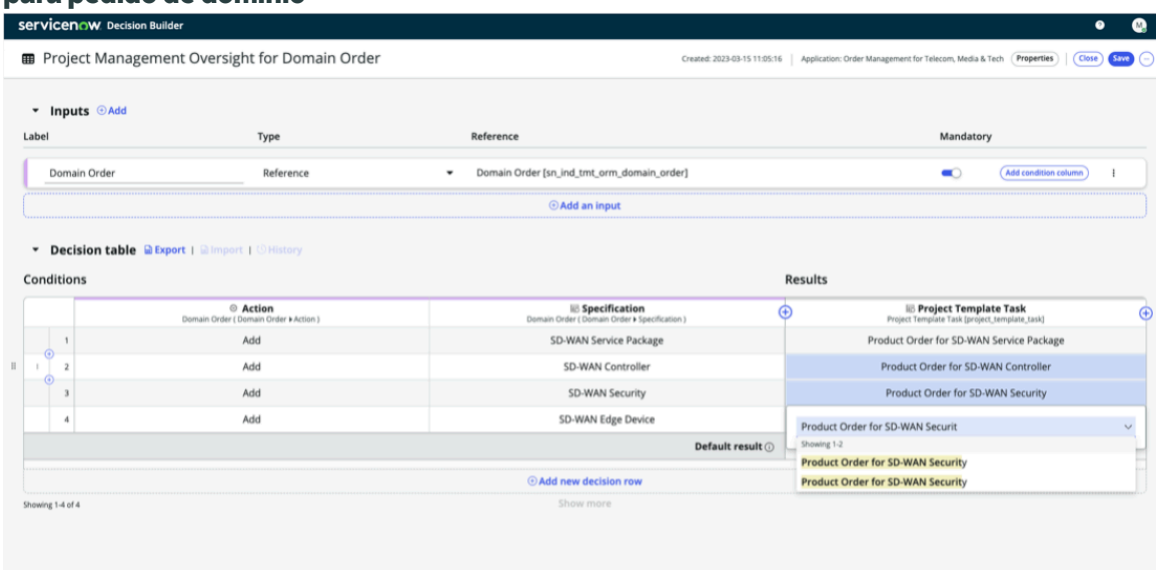
Resultado
O sistema usa a tarefa de modelo de projeto especificada para criar projetos para tarefas de pedido que correspondam às condições e regras de decisão definidas na tabela de decisão Supervisão de projeto para tarefa de pedido.

Escolher uma tarefa de modelo de projeto quando houver duplicatas

Como administrador, ao configurar as regras de decisão para pedidos de domínio e tarefas de pedido, você pode descobrir que há várias tarefas de modelo de projeto com a mesma **descrição resumida**. Pode ser difícil determinar a tarefa de modelo de projeto correta a ser selecionada.

Por exemplo, a tabela de decisão a seguir para Supervisão de projeto para pedido de domínio mostra duas opções com o mesmo nome para a tarefa de modelo de projeto: Pedido de produto para segurança de SD-WAN. Esta tarefa de modelo de projeto tem a mesma **descrição resumida** para duas tarefas de modelo de projeto diferentes, uma para o pacote SD-WAN e outra para o pacote de produtos do cliente SD-WAN.

Tarefas de modelo de projeto duplicadas na supervisão da gestão de projetos para pedido de domínio



Você pode determinar a tarefa de modelo de projeto apropriada encontrando e verificando o sys_id da tarefa de modelo de projeto a ser usada. Para obter mais informações, consulte Verificar o sys_id de um modelo de tarefa de projeto.

Tradução automática

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

Verificar o sys_id de um modelo de tarefa de projeto

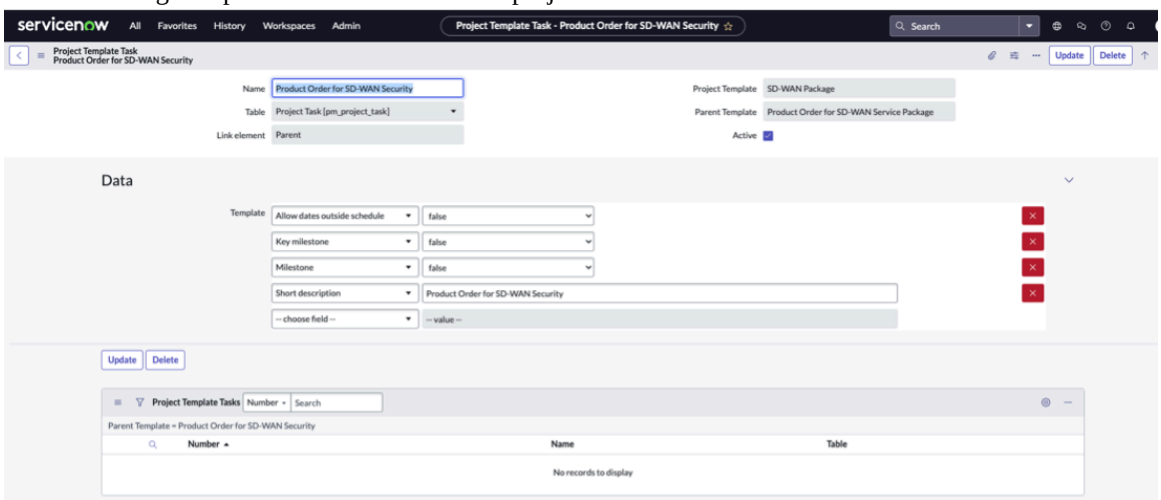
Determine se você está usando o modelo de tarefa de projeto correto para pedidos de domínio ou tarefas de pedido verificando o sys_id da tarefa de modelo de projeto.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

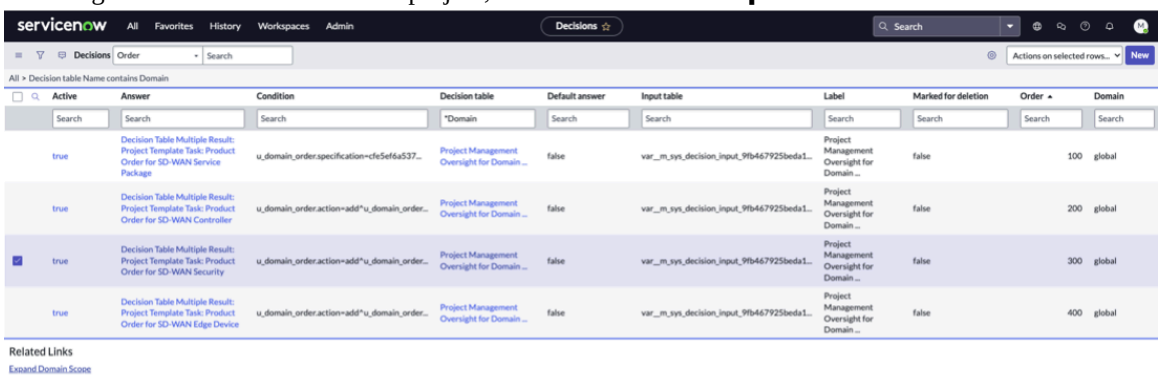
Procedimento

1. Navegue até **Todos** e no filtro insira `project_template_task.list`.
2. Selecione o registro para a tarefa de modelo de projeto a ser verificada.



Por exemplo, no registro de tarefa do modelo de projeto para pedido de produto para segurança de SD-WAN, que pertence ao modelo de projeto de pacote de SD-WAN, o sys_id é 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49.

3. Verifique o valor do sys_id na entrada da tabela de Decisões associada.
   a. Navegar até **Todos** e no filtro, insira `sys_decision_question.list`.
   b. Na tabela Decisões [sys_decision_question], localize o registro da entrada da tabela de decisão correspondente, por exemplo, Supervisão da Gestão de projetos para pedido de domínio.
   c. No registro da tarefa de modelo de projeto, selecione a coluna **Resposta**.

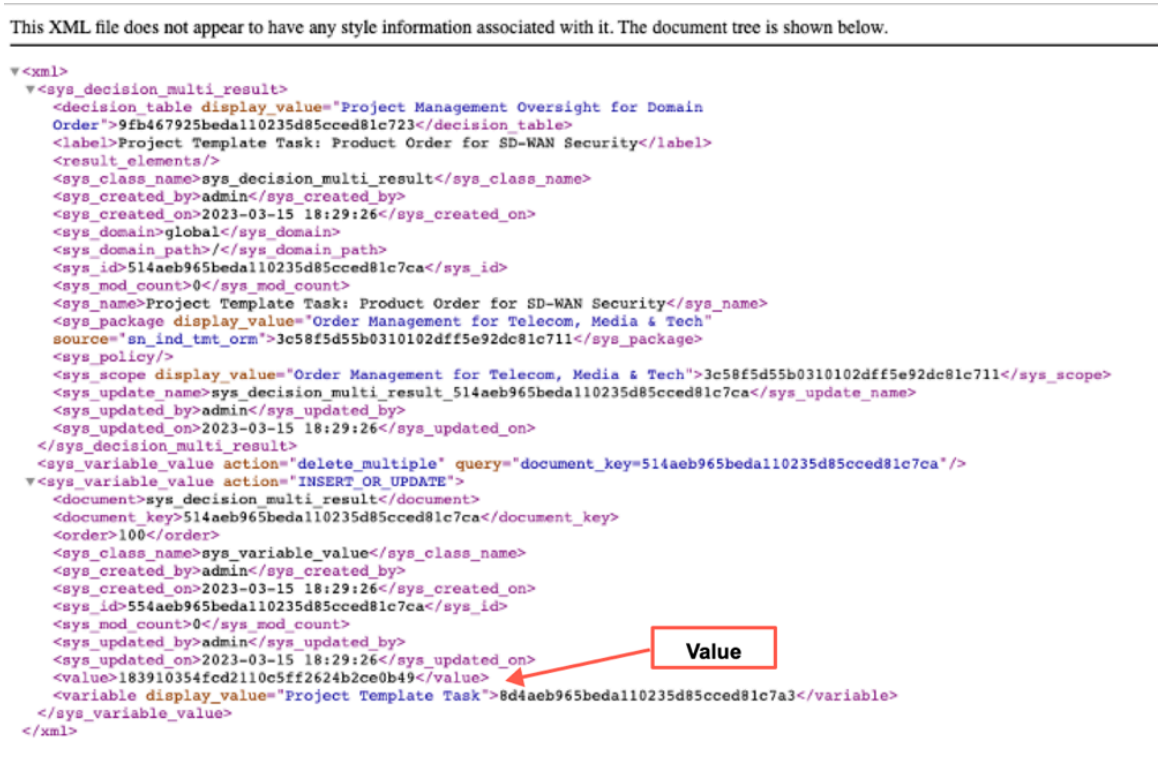


O registro resultante do campo **Resposta** é aberto.

4. No registro resultante do resultado múltiplo da tabela de decisão, exiba a saída XML clicando com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho do registro e selecionando **Mostrar XML**.
5. Revise o XML e localize o valor sys_id no arquivo.

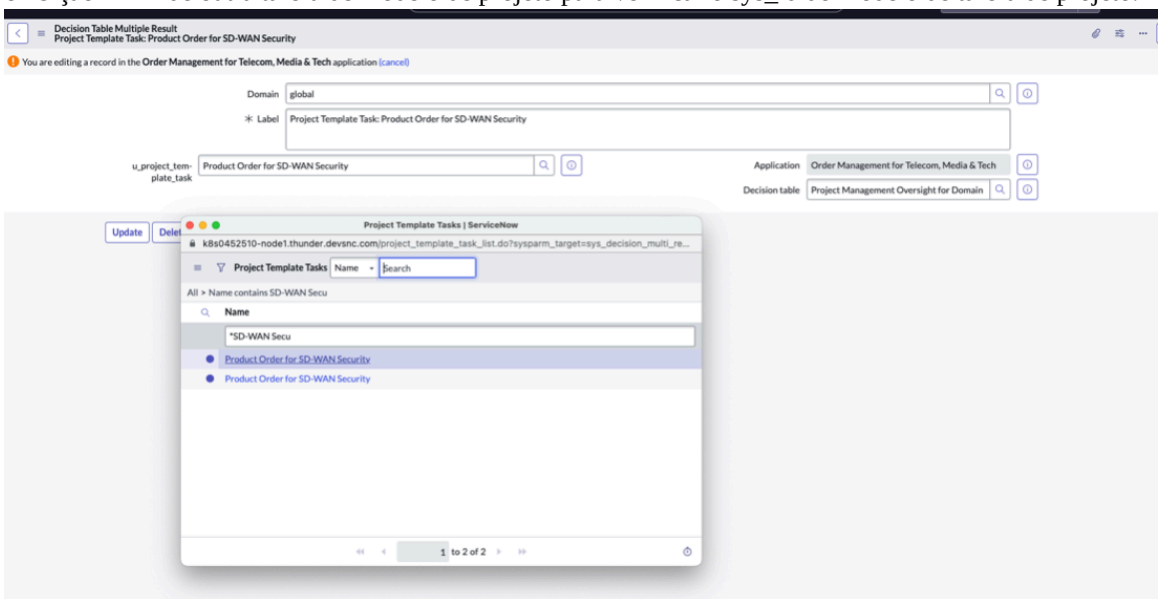
Tradução automática

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



O valor de sys_id deve corresponder ao sys_id da tarefa do modelo de projeto determinado na Etapa 1. Se o sys_id não corresponder, prossiga para a próxima etapa.

6. No registro Resultado múltiplo da tabela de decisão, selecione **u_project_template_task** e verifique a exibição XML de outra tarefa de modelo de projeto para verificar o sys_id do modelo de tarefa de projeto.



Configurar mapeamentos de campo

Configure os mapas da tabela CSM para associar campos em linhas de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido a projetos em Gestão de portfólio de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de pedidos fornece Customer Service Management mapas de tabela para associar itens de linha de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido a projetos e tarefas de projeto em SPM. As tabelas que você configura dependem se você está usando a aplicação PPM Standard para rastrear projetos em sua organização ou a integração do Customer Project Management para rastrear projetos de clientes.

- Se você estiver usando o PPM, configure o mapeamento de campo para estes mapas da tabela CSM :

Mapas de tabela para PPM

Mapa de tabela	Tabela de origem	Tabela de destino
Solicitar item de linha para projeto	Item de linha do pedido [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projeto [projeto_pm]
Pedido de domínio para tarefa de projeto	Pedido de domínio [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	Tarefa do projeto [tarefa_projeto_pm]
Tarefa de pedido para tarefa de projeto	Tarefa de pedido [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Tarefa do projeto [tarefa_projeto_pm]

- Se você estiver usando a Gestão de projetos do cliente, configure o mapeamento de campo para estes mapas da tabela CSM :

Mapas de tabela para Customer Project Management

Mapa de tabela	Tabela de origem	Tabela de destino
Solicitar item de linha para projeto do cliente	Item de linha do pedido [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projeto do cliente [customer_project]
Pedido de domínio para tarefa de projeto do cliente	Pedido de domínio [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	Tarefa de projeto do cliente [customer_project_task]
Solicitar tarefa para tarefa de projeto do cliente	Tarefa de pedido [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Tarefa de projeto do cliente [customer_project_task]

As tabelas de origem e de destino em cada mapa de tabela são preenchidas previamente.

Nota:
Se você instalou dados de demonstração para Gestão de pedidos, o mapeamento de campo para o campo de **origem e o campo** de **destino** exibirá os valores usados para dados de demonstração. Você pode usar o mapeamento de campo existente ou alterá-lo conforme necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** e no filtro insira `csm_table_map.list`.
2. Siga um destes procedimentos:
   - Se você estiver usando o PPM, selecione o item de linha do pedido para o mapa da tabela do projeto.
   - Se você estiver usando a Gestão de projetos do cliente, selecione o mapa da tabela Item de linha do pedido para projeto do cliente.
3. Acesse a lista relacionada **Mapeamento de campo básico** e defina um mapeamento de campo.

Tradução automática

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

Nota:
Se os dados de demonstração da Gestão de pedidos estiverem instalados, os valores **Campo de origem e Campo** de **destino** na lista relacionada Mapeamento de campo básico exibirão o mapeamento para dados de demonstração. Você pode usar o mapeamento ou alterá-lo conforme necessário.

4. Siga um destes procedimentos:
   - Se você estiver usando o PPM, selecione o mapa da tabela Pedido de domínio para projeto e repita a Etapa 3 para definir um novo mapeamento de campo ou atualizar um mapeamento existente.
   - se você estiver usando a Gestão de projetos do cliente, selecione o mapa da tabela Pedido de domínio para projeto do cliente e repita a Etapa 3 para definir um novo mapeamento de campo ou atualizar um mapeamento existente.

   Por exemplo, você pode selecionar o campo **Descrição resumida** na tabela de origem Pedido de domínio e mapeá-lo para o campo **Descrição resumida** na tabela de destino da tarefa de projeto.

5. Siga um destes procedimentos:
   - Se você estiver usando o PPM, selecione o mapa da tabela Solicitar tarefa para projeto se e repita a Etapa 3 para definir um novo mapeamento de campo ou atualizar um mapeamento existente.
   - Se você estiver usando a Gestão de projetos do cliente, selecione o mapa da tabela Tarefa de pedido para projeto do cliente e repita a Etapa 3 para definir um novo mapeamento de campo ou atualizar um mapeamento existente.

   Por exemplo, você pode selecionar o campo **Descrição resumida** na tabela de origem da tarefa de pedido e mapeá-lo para o campo **Descrição resumida** na tabela de destino da tarefa de projeto.

Resultado
Os campos nas tabelas de origem da Gestão de pedidos são mapeados para os campos na tabela de destino SPM.

Controlar o fechamento automático de tarefas de projeto

Gerencie o fechamento automático de projetos na integração SPM usando a propriedade do sistema *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Na integração [SPM, Gestão de pedidos fecha as tarefas de projeto automaticamente quando todas as tarefas de pedido associadas são concluídas e não há tarefas secundárias abertas que tenham dependências de tarefa de projeto. Se uma tarefa de projeto tiver tarefas secundárias abertas, Gestão de pedidos não fechará automaticamente a tarefa de projeto. Você pode usar a propriedade *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure* para suprimir ou reativar o fechamento automático de tarefas de projeto.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** e no filtro, insira sys_properties.list e pressione **Enter**.
2. Pesquise e abra a propriedade *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*.
3. No campo **Valor**, defina o valor da propriedade.
   - Para suprimir o fechamento automático da tarefa do projeto, insira false.
   - Para reativar o fechamento automático da tarefa do projeto, insira verdadeiro.
4. Selecione **Atualizar**.
   O fechamento automático da tarefa de projeto na integração SPM é imediatamente suprimido ou reativado com base no valor que você inseriu. Se o fechamento automático for suprimido, todas as atualizações de tarefa de pedido para tarefa de projeto ocorrerão somente quando as tarefas de pedido estiverem em um estado em andamento.

Acompanhamento de tarefas de pedido e projetos associados

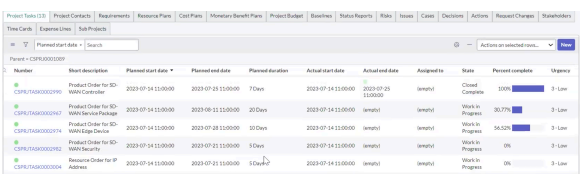
Com a integração SPM, gerentes de projeto e agentes ou gerentes de execução podem rastrear projetos em Gestão estratégica de portfólios que têm tarefas de pedido associadas na Gestão de pedidos.

Acompanhamento de projetos para tarefas de pedido planejadas no SPM

Como gerente de projeto, você pode revisar e atualizar projetos que foram criados para rastrear tarefas de pedido planejadas usando a aplicação [Project Portfolio Management em SPM. Quando os gerentes de execução e agentes atualizam ou concluem tarefas de pedido, Gestão de pedidos sincroniza automaticamente os estados de projeto entre SPM e itens de linha de pedido, estados de pedido de tarefa e domínio e estados de tarefa de projeto e de pedido enquanto os gerentes de execução e agentes concluem as tarefas de pedido.

Um gerente de projeto tem a função it_project_manager para acompanhar e atualizar projetos.

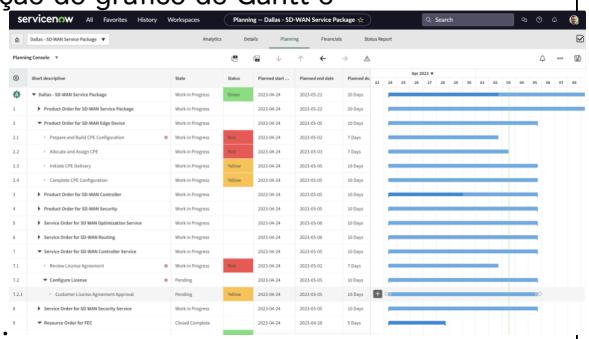
Tarefas do gerente de projetos

Tarefa	Detalhes
Revisar um projeto e estado de execução de pedido	1. Navegar até **Todos** > **Projetos** > **Espaço do projeto**. 2. Selecione o projeto para o item do pedido. **Nota:** O **nome do projeto** é o nome atribuído quando a Gestão de pedidos criou o projeto usando o modelo de projeto especificado. 3. Selecione a guia **Detalhes** e role para baixo até a guia **Tarefas do projeto** para revisar as tarefas do projeto, Estado e Percentual concluído. 

Tradução automática

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

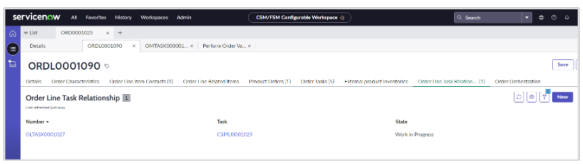
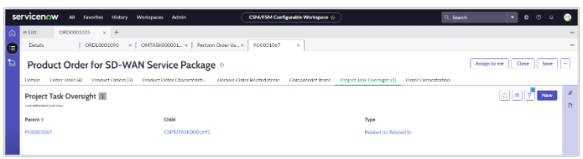
Tarefas do gerente de projetos

Tarefa	Detalhes
Revise o estado do projeto e o estado da tarefa do projeto para avaliar o status do projeto	**1.** Navegar até **Todos** > **Projetos** > **Espaço do projeto**. **2.** Selecione o projeto para o item do pedido. **3.** Selecione a guia **Planejamento**. A exibição do gráfico de Gantt é exibida. 
Revisar anotações e comentários sobre tarefas de pedido de agentes e gerentes de execução	**1.** Navegar até **Todos** > **Projetos** > **Espaço do projeto**. **2.** Selecione o projeto para o item do pedido. **3.** Vá para a guia **Anotações** e exiba os comentários e as atualizações de status da Gestão de pedidos.

Acompanhamento de tarefas de execução que têm projetos associados em Gestão de pedidos

Como um agente de execução ou gerente, você pode exibir o relacionamento entre um projeto e item de linha de pedido, tarefas de projeto e tarefa de pedido no espaço configurável. Você também pode publicar anotações e comentários adicionais nas linhas de pedido e nas tarefas de pedido para se comunicar com o gerente de projeto responsável pela supervisão do projeto das tarefas de gerenciamento de pedidos.

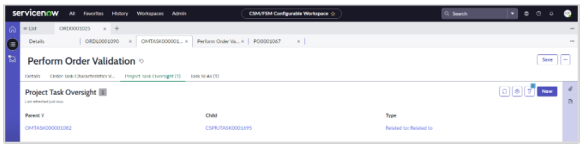
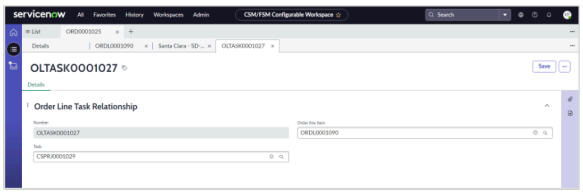
Tarefas de agente ou gerente de execução

Tarefa	Exemplo
Exibir relacionamento entre linha de pedido e projeto no formulário de item de linha do pedido	
Exibir relacionamento de pedido entre tarefa e domínio do projeto no formulário de domínio	

Tradução automática

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

Tarefas de agente ou gerente de execução

Tarefa	Exemplo
Exibir relacionamento entre tarefas de projeto e tarefa de pedido na tarefa de pedido de	
Guia Exibir **detalhes** no relacionamento da tarefa do pedido para ver o número da tarefa, o número do projeto e o relacionamento do número do item de linha do pedido	

[store-future: BEGIN review]

Referência do Gestão de vendas e pedidos

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as aplicações Gestão de vendas e pedidos.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Gestão de vendas e pedidos modelos de dados

Cada aplicação Gestão de vendas e pedidos tem um modelo de dados que mapeia o relacionamento entre entidades e tabelas na aplicação.

[End]

Modelo de dados do Catálogo de produtos

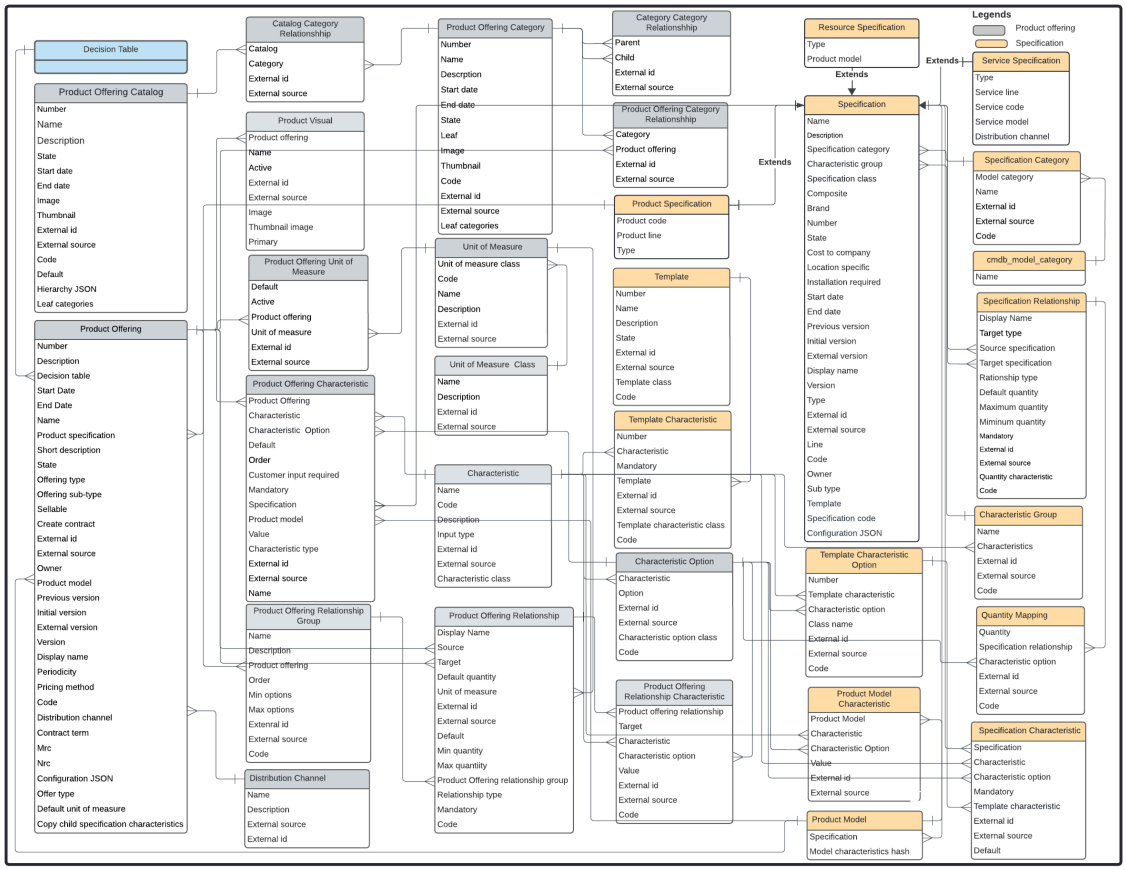
O modelo de dados do Catálogo de produtos mostra como catálogos de produtos, categorias, ofertas de produtos, especificações e outras entidades relacionadas ao catálogo em Gestão de vendas e pedidos funcionam juntos.

Tradução automática

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

Mapa de dados do Catálogo de produtos

Diagrama de modelo de dados do Catálogo de produtos



Entidades do catálogo de produtos

Entidades do modelo de dados do Catálogo de produtos

Entidade	Descrição
Tabela de Decisão	Tabelas em Workflow Studio que são usadas para aplicar condições para controlar vários recursos.
Catálogo da oferta do produto	Grupos semelhantes de ofertas de produtos direcionados a um mercado ou segmento de clientes. Para saber mais, consulte Criar um catálogo de produtos.
Oferta de produtos	Um produto vendido por uma organização. Uma oferta de produto contém informações voltadas para o cliente, como descrição do produto, preço, qualificação, e opções de característica do produto. Uma oferta de produto pode ser associada a uma especificação de produto. Uma única especificação de produto pode ser usada para definir ofertas de produtos exclusivas para diferentes segmentos de mercado com preços diferentes.

Tradução automática

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

Entidades do modelo de dados do Catálogo de produtos

Entidade	Descrição
Relacionamento da categoria do catálogo	Relacionamento entre o catálogo e as categorias do catálogo raiz.
Visual do produto	Imagem de uma oferta de produto no catálogo que os agentes veem ao criar oportunidades, cotações e pedidos.
Unidade de medida da oferta de produto	Opção que define como a quantidade de produtos é classificada. As unidades de medida incluem cada, caixa, caixa, caixa, kit, pacote e outros.
Características das ofertas dos produtos	Opções que estão disponíveis para um produto. As características são genéricas. As características podem ter uma ou mais opções de característica. Você pode associá-los a uma ou mais especificações de produto, serviço ou recurso para descrever os atributos do produto, serviço ou recurso.
Grupo de relacionamento de oferta de produto	Agrupamento lógico de ofertas de produtos individuais ou ofertas combinadas.
Canal de distribuição	Opção para definir outros canais nos quais a oferta de produto é usada, por exemplo, web ou Central de controle de serviços.
Categoria de oferta de produtos	
Unidade de Medida	
Unidade da classe de medida	
Característica	Opções disponíveis para um produto, como cor ou tamanho. As características são genéricas. As características podem ter uma ou mais opções de característica.
Relacionamento da oferta de produto	Relação entre a categoria de oferta de produto e as ofertas de produto secundárias.
Relacionamento da categoria da categoria	Relação entre a categoria do catálogo e as subcategorias do catálogo ou categorias secundárias.
Relacionamento de categoria de oferta de produto	
Especificação do produto	Produto que um provedor vende ao cliente. Esta especificação é um modelo para capturar várias características. Os exemplos são um produto, incluindo a marca, custo, termos e condições e materiais relacionados ao produto, como recursos visuais do produto.
Modelo	Modelo que define uma rede individual em uma rede 5G física que foi particionada em várias redes separadas chamadas de fatias.
Característica do modelo	Atributos de um modelo
Opção de característica	
Característica de relacionamento da oferta de produto	

Tradução automática

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

Entidades do modelo de dados do Catálogo de produtos

Entidade	Descrição
Especificação de recurso	
Especificações	
Opção da característica do modelo	
Características dos modelos dos produtos	
Modelo de produto	
Especificação de Serviço	Informações técnicas que definem os vários aspectos de um serviço. • Uma especificação de serviço inclui custo, termos e condições e materiais relacionados ao serviço, como visuais de serviço e guias de implementação. • Você pode usar essas especificações para definir serviços voltados para o cliente (CFS) e serviços voltados para recursos (RFS).
Categoria de especificação	
cmdb_model_category	
Relacionamento de especificação	
Grupo de características	
Mapeamento de quantidade	
Característica de especificação	

[store-future: BEGIN review]

Referência do Gestão de pedidos

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Gestão de pedidos.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Formulário Detalhes da conta no Gestão de pedidos

O formulário Detalhes das contas permite que você crie ou revise os detalhes da conta de um cliente ou de um parceiro.

Campo	Descrição
Nome	Nome da empresa ou do cliente.
Conta	Número da conta atribuído pelo sistema, no formato ACTnnnnnn.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Contato primário	Nome da pessoa de contato primária da conta. Selecione o ícone de pesquisa (de pesquisa) para pesquisar registros relacionados.
Conta primária	Nome da conta primária, se houver, para esta conta. • Por exemplo, se você estiver configurando uma conta que é uma filial nacional de uma empresa multinacional, a conta primária será a da empresa multinacional. Selecione o ícone de pesquisa (de pesquisa) para pesquisar uma conta primária. • Se não houver uma conta primária, deixe este campo em branco.
Código de registro	Código de registro, se houver, atribuído à conta.
Cliente	Opção que indica se esta conta é para um cliente.
Parceiro	Opção que indica se esta conta é para um parceiro de negócios.
Site	URL do site desta conta, se houver.
Telefone	Número de telefone primário da conta.
Rua	Endereço da conta.
Cidade	Nome da cidade da conta.
Estado/província	Nome do estado dos EUA ou da província canadense da conta.
CEP	CEP ou código postal da conta.
País	Nome da cidade da conta.
Anotações	Texto de anotação de forma livre para a conta do cliente.

[End]

Espaço de gestão de pedidos do cliente e formulários de pedido do cliente

O espaço de Gestão de pedidos do cliente e os formulários de Pedido do cliente permitem selecionar, revisar e modificar pedidos de clientes capturados.

[store-future: BEGIN review]

Campos do espaço da Gestão de pedidos do cliente

O formulário do espaço Gestão de pedidos de clientes permite selecionar pedidos de clientes para revisão e modificação.

Campos do espaço da Gestão de pedidos do cliente

A guia **Detalhes** no formulário fornece informações relacionadas ao caso.

Tradução automática

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

Lado a Lado	Descrição
Novos pedidos do cliente	Número de novos pedidos de clientes que precisam ser revisados. 1. Se você clicar neste bloco, a lista Novo pedido será exibida. 2. Selecione o novo pedido que você deseja revisar. Para saber mais, consulte Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de um pedido de cliente.
Abrir tarefas	Número de tarefas de pedido do cliente em aberto que exigem revisão e ação. 1. Se você clicar neste bloco, a lista Tarefas abertas será exibida. 2. Selecione a tarefa de pedido em aberto que você deseja revisar. Para saber mais, consulte Revisar e atualizar as tarefas de execução de pedidos do cliente.
Tarefas não atribuídas	Número de tarefas de pedido do cliente não atribuídas que exigem atribuição e ação. 1. Clique neste bloco para ver a lista Tarefas não atribuídas. 2. Selecione a tarefa de pedido não atribuída que você deseja revisar. Para saber mais, consulte Revisar e atualizar as tarefas de execução de pedidos do cliente.
Abrir falhas	Número de registros de falha em aberto. 1. Clique neste bloco para ver a lista de falhas em aberto. 2. Selecione o registro de falha que você deseja revisar. Para saber mais, consulte Atualizar um registro de falha.
Pedidos do cliente abertos	Gráfico de pizza que indica o número e a porcentagem de pedidos do cliente que estão em processo ou em processo de cancelamento. 1. Clique neste bloco para ver a lista Pedido do cliente atual. 2. Selecione o pedido do cliente que você deseja revisar.
Tendências de execução de pedido do cliente	Número de pedidos de clientes que foram atendidos durante os últimos quatro meses.

Tradução automática

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

Lado a Lado	Descrição
Minhas tarefas ativas	Lista das tarefas de pedido do cliente ativas atribuídas ao usuário conectado. As seguintes informações são exibidas: **Número** Número de tarefa exclusivo atribuído pelo sistema que começa com um prefixo de TASK. **Prioridade** Prioridade ou importância relativa da tarefa ativa. **1-Crítico** Tarefa com criticidade de tempo urgente que requer atenção imediata. **2-Alto** Tarefa com alta criticalidade de tempo, embora não tão urgente quanto uma tarefa de ordem de prioridade crítica. **3-Moderado** Tarefa com criticalidade e urgência médias. **4-Baixo** Tarefa com baixa criticalidade e urgência. **Descrição resumida** Descrição resumida da tarefa **Estado** Estado atual da tarefa. **Aberto** O processamento da tarefa está aberto e nenhum processamento está ocorrendo. **Em andamento** O processamento da tarefa ainda está em andamento ou em execução. **Encerrado concluído** O processamento da tarefa está concluído.

Tradução automática

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

Lado a Lado	Descrição
	É um estado atribuído pelo sistema. **Cancelada** O processamento da tarefa de pedido foi cancelado.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Campos do formulário Pedido do cliente

A seção Detalhes do item de linha do formulário Itens de linha do pedido permite que você revise e modifique os detalhes gerais de um item de linha do pedido do cliente.

Campo	Descrição
ORnnnnnn	Número de ordem de serviço ou cliente exclusivo atribuído pelo sistema.
Conta	Nome da conta do cliente. Clique no nome da conta para revisar os detalhes da conta: • Nome da conta • Número da conta • Contato primário • Conta primária (se houver) • Código de registro • Caixas de seleção de Cliente ou Parceiro, indicando se a conta é de cliente ou parceiro de negócios • Site • Telefone • Endereço
Contato	Nome da pessoa de contato da conta. Clique no nome para revisar os seguintes detalhes de contato: • Nome e sobrenome • Nome da conta • Título do contato • Idioma • Endereço de e-mail • Número de telefone comercial e celular • Fuso horário

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Indicador de notificação. Você pode usar essas informações para habilitar ou desabilitar notificações de pedido para o cliente.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Painel de detalhes do pedido do cliente - campos de detalhes do pedido

O painel Detalhes dos pedidos do cliente - seção Detalhes do pedido permite que você revise e modifique os detalhes gerais de um pedido do cliente.

Campo	Descrição
Ordem	Número exclusivo do pedido do cliente atribuído pelo sistema. **Nota:** Os pedidos do cliente e as ordens de serviço têm um ID atribuído com um prefixo ORD. Para saber mais sobre ordens de serviço, consulte • Criar, revisar, aprovar e atender ordens de serviço • Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de uma ordem de serviço
Conta	Nome da conta do cliente. **Nota:** Para exibir os detalhes do campo associado, pesquise registros relacionados ou abra um calendário da seguinte forma: • Clique no ícone de detalhes (ícone de ⓘ) para exibir os detalhes associados ao campo. • Clique no ícone de pesquisa (ícone de 🔍) para pesquisar registros relacionados. • Clique no ícone de calendário (ícone de 📅) para abrir um calendário para que você possa selecionar uma data para os campos de entrada de data.
Contato	Nome do contato para o pedido.
Data do Pedido	Data em que você recebeu o pedido do cliente.
PONR	Opção que indica se este pedido passou do ponto sem retorno.

Tradução automática

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

Campo	Descrição

	• Se selecionado, indica que você não pode revisar o pedido ou solicitar um cancelamento para ele enquanto o processo de execução estiver em andamento.
	  ◦ Você não pode clicar em **Revisar pedido** ou **Cancelar pedido** para tentar mudar o item de linha do pedido ou solicitar um cancelamento para ele.
	  ◦ Se algum dos itens de linha do pedido for designado como PONR, o pedido primário também será designado como PONR. Se o pedido primário for designado como PONR, os itens de linha associados também serão designados como PONR. Se algum dos itens de linha em um pedido atingir o PONR, você não poderá revisar os outros itens de linha no mesmo pedido.
	• Se desmarcado, você ainda poderá revisar o pedido ou solicitar um cancelamento para ele.
	
	O valor desta opção é um sinalizador atribuído pelo sistema que você não pode atualizar manualmente.

Categoria do pedido	Categoria que indica o tipo de pedido. **Produto** Pedido de produto: o cliente está solicitando um produto. **Serviço** Ordem de serviço: solicitação de serviço de um produto ou instalação de um serviço. **Nota:** Como uma ordem de serviço capturada, os pedidos do cliente têm um ID com um prefixo **ORD(nnn)**. O campo **Categoria do pedido** permite que você identifique facilmente o tipo de pedido.
Estado	Indicador do estado de processamento atual do pedido do cliente, incluindo todos os itens de linha associados. Para exibir uma lista das seleções de estado, clique no ícone de seta para). **Nota:** Para exibir uma lista abrangente de estados de pedidos do cliente com descrições detalhadas, consulte Estados do pedido do cliente Estados do pedido do cliente.
Tipo de execução	Tipo de ação de execução para o pedido do cliente. **Entregar** Entregue os itens solicitados ao cliente ao atender ao pedido. **Qualificar** Verifique a viabilidade de entregar os produtos e serviços solicitados no pedido do cliente. Sem realmente ativar ou entregar os produtos ou serviços para o pedido, ele

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	geralmente é processado com um conjunto diferente de tarefas. Se todas as tarefas anteriores estiverem concluídas, o processamento das tarefas associadas de pedido de produto, serviço ou recurso poderá ser iniciado.
Versão	Versão atual do pedido do cliente. Indica o número de vezes que você revisou o pedido do cliente durante o processo de execução. Um pedido de cliente de um produto ou serviço pode passar por várias revisões durante o ciclo de execução. Um novo pedido sem revisões tem uma versão de um e é incrementado automaticamente para cada revisão em curso.
Operação de revisão	Tipo de operação de revisão, se houver, que está ocorrendo na versão atual do pedido do cliente: **Nenhum(a)** Nenhuma atualização ou cancelamento está ocorrendo para o pedido do cliente. Esta configuração é o padrão para novos pedidos de clientes. **Atualizar** Uma revisão em curso de característica, contato ou preço foi enviada para o pedido do cliente. **Cancelar** Um pedido do cliente foi cancelado ou está em processo de cancelamento.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Painel Detalhes do pedido do cliente - campos de detalhes de preços

O painel Detalhes dos pedidos do cliente - seção detalhes de preços permite que você revise e modifique os detalhes de preços de um pedido do cliente.

Campo	Descrição
Cobranças mensais recorrentes	Total de cobranças não recorrentes para todo o pedido do cliente. Um exemplo é uma taxa única de instalação.
Sem cobranças recorrentes	Total de cobranças não recorrentes para todo o pedido do cliente. Um exemplo é uma taxa única de instalação.
Contrato	ID do contrato de serviço, se houver, que está associado ao pedido do cliente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Preço total	Preço total para todo o pedido do cliente.

[End]

[store-future: BEGIN review]

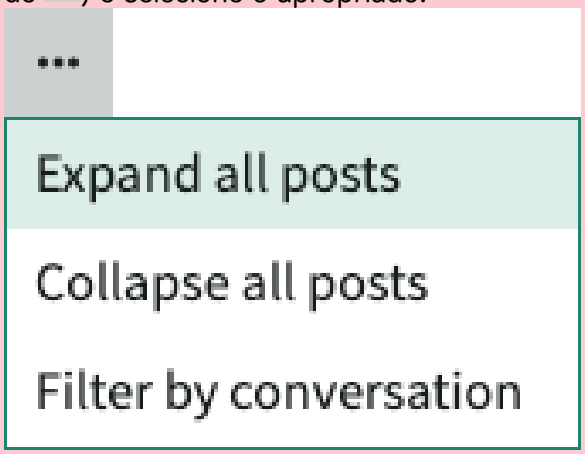
Painel de detalhes do pedido do cliente - outros campos de detalhes

O painel Detalhes dos pedidos do cliente - seção Detalhes do pedido permite que você revise e modifique os detalhes adicionais de um pedido do cliente.

Campo	Descrição
Outros detalhes	Detalhes da data de início real e esperada para o pedido do cliente.
Data de Início Real	Campo que você pode usar para qualquer finalidade relacionada a datas. Por exemplo, você pode usá-lo para inserir a data real em que entregue o item ou serviço solicitado. **Nota:** Os campos Data de **término real, Data**de **início esperada**e Data de **término esperada** são apenas informativos e não são usados para nenhum tipo de processamento em sua instância.
Data de Término Real	Campo que você pode usar para qualquer finalidade relacionada a datas. Por exemplo, você pode usá-lo para inserir a data real em que entregue o item ou serviço solicitado.
Data de início esperada	Campo que você pode usar para qualquer finalidade relacionada a datas. Por exemplo, você pode usá-lo para designar a data após a qual o cliente espera a entrega do item ou serviço solicitado.
Data de término esperada	Campo que você pode usar para qualquer finalidade relacionada a datas. Por exemplo, você pode usá-lo para designar a data antes da qual o cliente espera a entrega do item ou serviço solicitado.
Anotações	Bloco de comentários adicionais.
Outros comentários	Texto de comentário interno de forma livre extra para o pedido do cliente.
Escrever	Bloco de texto de comentário universal.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Comentários	Texto de comentário de forma livre para o pedido do cliente que todos, inclusive o cliente, podem ver.
Atividade	Listagem das atividades de processamento e mudanças nos valores de campo que ocorreram para o pedido e o item de linha do pedido. Esta atividade inclui as mensagens que indicam a aprovação do pedido para processamento e execução. Para expandir, recolher ou filtrar por fluxo de atividades, execute uma das seguintes ações: • Clique no ícone de filtro de fluxo de) para filtrar por comentários, anexos ou estado adicionais. • Clique no ícone de mais opções (ícone de) e selecione o apropriado: 
Anexos	Anexos de arquivo para o pedido do cliente. Clique em **Procurar** para adicionar o arquivo como um anexo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Estados do pedido do cliente

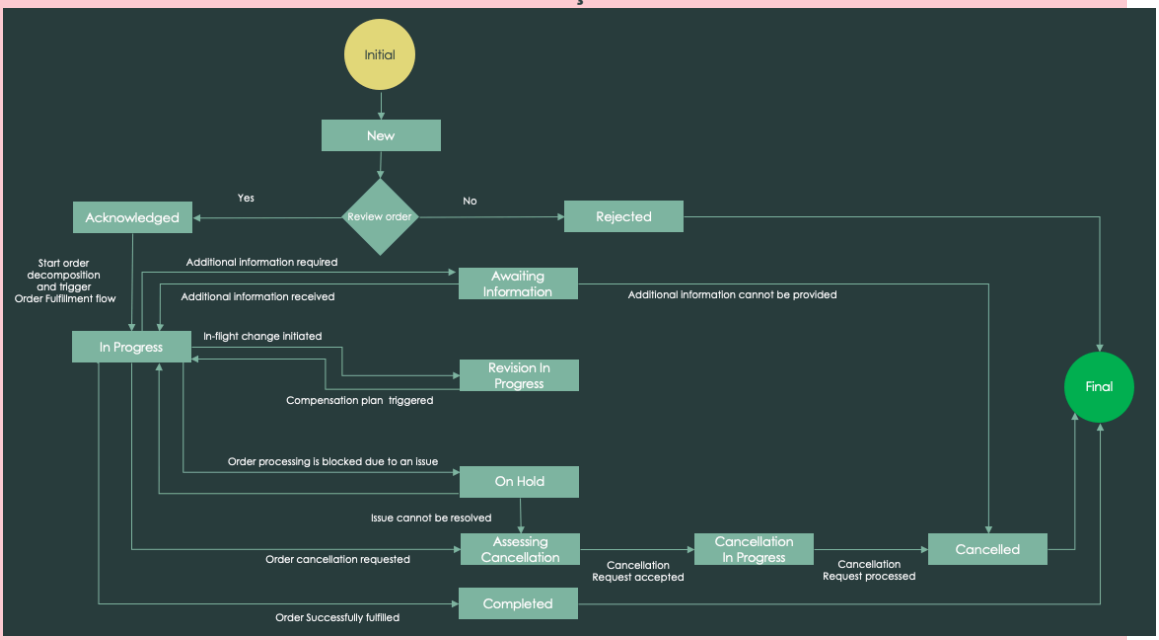
Use os campos **Estado** nos formulários de gestão de pedidos do cliente para determinar o estado atual de processamento do pedido do cliente e para executar determinados tipos de ações de pedido do cliente, como cancelar um pedido do cliente.

O diagrama a seguir mostra como funciona o processamento do estado da ordem de serviço e do cliente.

Tradução automática

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

Processamento do estado da ordem de serviço e do cliente



Estados do formulário de pedido do cliente

Use o campo **Estado** no formulário Pedido do cliente para determinar o estado de processamento atual do pedido do cliente, incluindo todos os itens de linha associados. Você também pode usá-lo para executar determinados tipos de ações de pedido, como cancelar um pedido de cliente. Para saber mais, consulte Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de um pedido de cliente.

Estado do pedido do cliente	Descrição
Rascunho	Pedido do cliente que ainda está na fase de captura ou a entrada manual do pedido do cliente não está concluída. A fase de captura de dados é quando sua instância está capturando todos os detalhes do pedido do cliente de uma API ou por meio da Central de controle de serviços. Rascunho é um estado atribuído pelo sistema.
Novo	O processo de captura de pedido do cliente está concluído e todo o pedido está aguardando a aprovação do gerente de execução. Depois que a captura de dados do pedido do cliente é concluída, ela é movida automaticamente para o estado Novo.
Enviado	Pedido do cliente que o agente de pedidos enviou.
Aprimoramento em andamento	Pedido do cliente para o qual o processo de aprimoramento de pedido está em andamento.
Aprimoramento em espera	Pedido do cliente para o qual o processo de aprimoramento de pedido está em espera.
Reconhecido	Pedido do cliente que o gerente de execução aprovou para processamento de execução.

Tradução automática

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

Estado do pedido do cliente	Descrição
Rejeitado	Pedido do cliente que o gerente de execução rejeitou para o processamento de execução.
Em andamento	Pedido do cliente que foi aprovado e está sendo trabalhado ativamente. Para saber mais, consulte Revisar e atualizar as tarefas de execução de pedidos do cliente.
Revisão em andamento	Revisão de pedido do cliente que está em andamento, mas não foi aprovada. Como parte das funções de Mudança de pedido em curso, quando você está no processo de atualizar o pedido do cliente, ele passa para este estado.
Aguardando informações	Pedido do cliente que está em andamento, mas aguardando o recebimento de informações do cliente antes que qualquer processamento de execução adicional ocorra.
Em Espera	Pedido do cliente que está em espera. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer até que a espera seja removida.
Cancelada	Pedido do cliente cancelado pelo gerente de execução. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer.
Avaliando o cancelamento	Como parte das funções de mudança de pedido em curso, quando uma solicitação de cancelamento é enviada para o pedido do cliente, ela passa para este estado. Uma solicitação de cancelamento foi enviada para o pedido do cliente.
Cancelamento em andamento	Quando a solicitação de cancelamento é aprovada, o pedido do cliente passa para este estado.
Cancelada	Pedido do cliente cancelado pelo gerente de execução. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer.
Concluído(a)	Todos os itens de linha de pedido do cliente associados estão concluídos. **Nota:** Depois que seus agentes concluem todas as tarefas de execução de todo o pedido do cliente, ocorrem as seguintes ações: • O campo **Estado** do pedido do cliente é definido automaticamente como Concluído. • O campo **Estado** para cada um dos itens de linha do pedido do cliente individual é definido como Concluído.

Tradução automática

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

Nota:
Para saber mais sobre as funções de Mudança de pedido em curso e como elas afetam os estados Revisão em andamento, Avaliando cancelamento, Cancelamento em andamento e Cancelado, consulte o seguinte:

- Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento
- Campos de solicitação de cancelamento e mudança de pedido em curso de chave

Estados do formulário de item de linha do pedido

Use o campo **Estado** no formulário Item de linha do pedido para determinar o estado de processamento atual de um item de linha de pedido do cliente individual. Você também pode usá-lo para executar determinados tipos de ações de pedido do cliente, como o cancelamento de um item de linha. Para saber mais, consulte : Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente e .

Estado do item de linha do pedido do cliente	Descrição
Rascunho	O pedido do cliente primário que ainda está na fase de captura de dados ou a entrada manual do pedido do cliente não foi concluído. A fase de captura de dados é quando sua instância está capturando detalhes completos do pedido do cliente de uma API ou por meio de Central de controle de serviços. Nesse caso, Rascunho é um estado atribuído pelo sistema. Este estado é atribuído pelo sistema.
Enviado	Item de linha do pedido do cliente que o agente de pedidos enviou.
Aprimoramento em andamento	Item de linha do pedido do cliente para o qual o processo de aprimoramento do pedido está em andamento.
Aprimoramento em espera	Item de linha do pedido do cliente para o qual o processo de aprimoramento do pedido está em espera.
Novo	Processo de captura de dados para o pedido do cliente primário que está concluído e o item de linha do pedido do cliente está aguardando a aprovação de execução pelo gerente de execução. Depois que a captura do pedido do cliente é concluída, ela passa automaticamente para o estado Novo. **Nota:** Ao inserir manualmente um pedido de cliente e seus itens de linha de pedido, você pode atribuir um estado **Rascunho** ou **Novo**, com base nos procedimentos publicados da sua organização.
Reconhecido	Item de linha do pedido do cliente que o gerente de execução aprovou para processamento de execução.
Rejeitado	Item de linha do pedido do cliente que o gerente de execução rejeitou para o processamento de execução.

Tradução automática

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

Estado do item de linha do pedido do cliente	Descrição
	Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer.
Em andamento	Item de linha do pedido do cliente que ainda está em andamento, mas não está pronto para aprovação de execução.
Revisão em andamento	Revisão de item de linha do pedido do cliente que está em andamento, mas não foi aprovada. Para saber mais, consulte o seguinte: • Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento • Campos de solicitação de cancelamento e mudança de pedido em curso de chave
Aguardando informações	Item de linha do pedido do cliente que está em andamento, mas aguardando o recebimento de informações do cliente antes que qualquer processamento de execução adicional ocorra.
Em Espera	Item de linha do pedido do cliente que está em espera. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer até que a espera seja removida.
Avaliando o cancelamento	Como parte das funções de Mudança de pedido em curso, quando uma solicitação de cancelamento é enviada para o item de linha do pedido do cliente, ele passa para este estado. Para saber mais, consulte o seguinte: • Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento • Campos de solicitação de cancelamento e mudança de pedido em curso de chave
Cancelamento em andamento	Quando a solicitação de cancelamento é aprovada, o item de linha do pedido do cliente passa para este estado. Para saber mais, consulte o seguinte: • Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento • Campos de solicitação de cancelamento e mudança de pedido em curso de chave
Cancelada	Item de linha do pedido do cliente que o gerente de execução cancelou. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer.
Concluído(a)	Item de linha do pedido do cliente e todos os pedidos de domínio associados e tarefas de pedido que estão concluídos.

Tradução automática

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

Estado do item de linha do pedido do cliente	Descrição
	Nota: Depois que seus agentes concluem todas as tarefas de execução de todo o pedido do cliente, ocorrem as seguintes ações: • O campo **Estado** do pedido do cliente é definido automaticamente como Concluído. • O campo **Estado** para cada um dos itens de linha do pedido do cliente individual é definido como Concluído.

Nota:
Para saber mais sobre as funções de Mudança de pedido em curso e como elas afetam os estados de item de linha Revisão em andamento, Avaliando cancelamento, Cancelamento em andamento e Pedido do cliente cancelado, consulte o seguinte:

- Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento
- Campos de solicitação de cancelamento e mudança de pedido em curso de chave

Estados dos formulários de Ordem de produto, Ordem de serviço e Ordem de recurso

Use os campos **Estado** nos formulários Ordem de produto, Ordem de serviço e Ordem de recurso para determinar o estado de processamento atual de uma ordem de produto, ordem de serviço ou ordem de recurso. Para saber mais, consulte o seguinte:

- Revisão dos pedidos de produtos associados a um item de linha do pedido do cliente
- Revisar as ordens de serviço de domínio associadas a um produto
- Revisar os pedidos de recursos de domínio associados a um item de linha do pedido do cliente

Estado	Descrição
Rascunho	Tarefas novas ou aguardando para iniciar atribuídas ao produto, serviço ou pedido de recursos.
Qualificada	Todas as tarefas de pré-requisito necessárias concluídas. O processamento do produto, serviço, pedido de recursos ou suas tarefas associadas pode ser iniciado.
Em andamento	Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que ainda está em andamento.
Encerrado concluído	Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que está concluído.

Tradução automática

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

Estado	Descrição
	Nota: depois que seus agentes concluem todas as tarefas de execução do produto, serviço ou pedido de recurso, o estado é definido automaticamente como Encerrado concluído.
Cancelada	Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que foi cancelado.

Estados do formulário de tarefa de pedido

Use o campo **Estado** no formulário de tarefa de pedido para determinar o estado de processamento de uma tarefa de pedido. Para saber mais, consulte Revisar e atualizar as tarefas de execução de pedidos do cliente.

Estado da tarefa de pedido	Descrição
Em Espera	Tarefa de pedido que está em espera. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer até que a espera seja removida. Se você criou um registro de falha para ele, o estado da tarefa de pedido será alterado para Em espera até que a pessoa ou o grupo atribuído ao registro de falha resolva o problema.
Aberto	Processamento da tarefa de pedido que está aberta e nenhum processamento está ocorrendo no momento.
Em andamento	Processamento da tarefa de pedido que ainda está em andamento ou em execução.
Encerrado concluído	Processamento da tarefa de pedido que está concluída. É um estado atribuído pelo sistema. **Nota:** Depois que seus agentes concluem todas as tarefas de execução da tarefa de pedido, o estado é definido automaticamente como Encerrado concluído.
Cancelada	Processando a tarefa de pedido que foi cancelada.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Domain Separation e Gestão de pedidos

A separação de domínio é compatível com Gestão de pedidos. 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: Básico

Tradução automática

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

- 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 locatários.

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 .

Visão geral

O módulo Execução de pedido em Gestão de pedidos oferece suporte à separação de domínio no nível da conta. Todos os pedidos de clientes, itens de linha de pedido e tarefas de pedido têm separação de nível de conta (cliente).

Como o Domain Separation funciona no Gestão de pedidos

- Certifique-se de que a conta esteja separada por domínio de acordo com as diretrizes de separação de domínio no Customer Service Management. Para obter mais informações, consulte Separação de domínios e Customer Service Management .
- Pedidos do cliente, itens de linha do pedido do cliente, ordens de serviço, linhas de pedido de serviço e tarefas de pedido são separados por domínio usando o nome da conta.
- Se um administrador atribuir agentes de execução e gerentes para trabalhar em pedidos de clientes, ordens de serviço e tarefas de pedido para um domínio específico, eles poderão trabalhar nesses tipos de transações em todas as contas.

Tabelas separadas por domínio

- Pedido do cliente
- Item de linha do pedido do cliente
- Valor característico do pedido do cliente
- Ordem de Serviço
- Item de linha da ordem de serviço
- Valor característico da ordem de serviço
- Tarefas de pedido
- Pedido do produto
- Pedido do recurso
- Oferta de produto do contrato

Tradução automática

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

Casos de uso

Se as ordens de serviço ou de cliente tiverem um nome de conta, um administrador poderá identificar e separar as ordens de serviço ou de cliente para diferentes domínios.

Se os agentes ou gerentes de execução forem atribuídos a um domínio, um administrador poderá atribuí-los para trabalhar em pedidos de clientes, ordens de serviço e tarefas de pedido para um domínio específico (conta).

Tópicos relacionados

- Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de um pedido de cliente
- Revisão dos itens de linha e detalhes relacionados a um pedido do cliente
- Revisar e atualizar os valores de característica em um pedido do cliente
- Revisar e atualizar as tarefas de execução de pedidos do cliente
- Revisão dos pedidos de produtos associados a um item de linha do pedido do cliente
- Revisar os pedidos de recursos de domínio associados a um item de linha do pedido do cliente

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulários de Gestão de falhas

O espaço Gestão de falhas e os formulários de falhas permitem que você selecione, revise e modifique os registros de falha de pedido.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Criar campos de formulário de falha

O formulário Criar falha permite que você crie manualmente registros de falha de pedido.

Campo	Descrição
Número	Número de falha exclusivo atribuído pelo sistema, começando com um prefixo de FO.
Tipo de falha	Categoria que indica o tipo de atividade de falha. **Problema com a Cobrança** Problemas e contestações de cobrança existentes para o item solicitado. **Falha na alocação de inventário** Inventário inadequado. Um item solicitado não pode ser processado. **Falha de provisionamento** Sistema associado que está indisponível devido a problemas de conectividade, tempo limite ou outros problemas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Você também pode criar tipos de falhas adicionais, de acordo com os requisitos da sua empresa. Para saber mais, consulte Criar tipos de falhas adicionais. Para exibir os detalhes associados ou pesquisar outro tipo de falha: • Clique no ícone de detalhes (ícone de ⓘ) para exibir os detalhes associados ao tipo de falha. • Clique no ícone de pesquisa (ícone de 🔍) para pesquisar e selecionar outro tipo de falha.
Tarefa de pedido relacionado	Identificador da tarefa de pedido da qual o registro de falha se originou.
Item da linha do pedido	Identificador do item de linha da ordem de serviço ou cliente que originou o registro de falha.
Estado	Indicador do estado de processamento atual do registro de falha. A menos que seja indicado de outra forma, o gerente de falha ou o agente atribui manualmente o estado apropriado ao registro de falha, dependendo de onde ele reside atualmente no ciclo de processamento. **Aberto** Registro de falha que é novo e não está atribuído a uma pessoa para trabalhar. **Em andamento** Registro de falha atribuído e em andamento. **Em Espera** Registro de falha que está em espera. Nenhum processamento de falha adicional pode ocorrer até que você libere a espera. **Aguardando informações** Registro de falha que está em espera e aguardando mais informações antes que o processamento possa prosseguir. **Resolvido** Problema de falha que tem uma resolução, mas você não a fechou formalmente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Encerrado concluído Registro de falha que está concluído e encerrado. **Cancelada** Registro de falha que o gerente de execução cancelou. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer.
Prioridade	Prioridade ou importância relativa do registro de falha. **1-Crítico** Registro de falha com criticidade de tempo urgente que requer atenção imediata. **2-Alto** Registro de falha que tem uma criticalidade de tempo alta, embora não seja tão urgente quanto uma falha de prioridade crítica. **3-Moderado** Registro de falha que tem uma criticalidade e urgência médias. **4-Baixo** Registro de falha com baixa criticalidade e urgência. **5-Planejamento** Registro de falha criado para fins de planejamento.
Grupo de atribuição	Nome do grupo atribuído que é responsável por agir no registro de falha.
Atribuído a	Nome da pessoa atribuída que é responsável por agir no registro de falha.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa de falha.
Anotações de trabalho (privadas)	Texto de anotação de trabalho privado de forma livre somente para fins internos. O cliente não pode ver este detalhe.
Anexos	Anexos de arquivo para o registro de falhas. Clique em **Procurar** para adicionar o arquivo como um anexo.

Tradução automática

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Campos do espaço de falha

O formulário do espaço Gestão de falhas permite que você selecione os registros de falha de pedido para revisão e modificação.

Lado a Lado	Descrição
Aberto	Número de registros de falha em aberto que requerem revisão e ação. 1. Clique neste bloco para ver a lista Abrir. 2. Selecione o registro de falha em aberto que você deseja revisar.
Não atribuído	Número de registros de falha não atribuídos que requerem atribuição e ação. 1. Clique neste bloco para ver a lista Não atribuídos. 2. Selecione o registro de falha não atribuído que você deseja revisar.
Alta Prioridade	Número de registros de falha em aberto atribuídos a uma alta prioridade. 1. Clique neste bloco para ver a lista de Prioridade alta. 2. Selecione o registro de falha não atribuído que você deseja revisar.
Abrir falhas	Gráfico de pizza que indica o número e a porcentagem de registros de falhas que estão em andamento ou em processo de cancelamento. 1. Clique neste bloco para ver a lista de falhas em aberto. 2. Selecione o registro de falha que você deseja revisar.
Falhas abertas por tipo	Gráfico de pizza que indica o número e a porcentagem de registros de falha por tipo de falha. 1. Clique neste bloco para ver as listas de falhas abertas por tipo. 2. Selecione o registro de falha que você deseja revisar.
Tendências de resolução de falhas	Número de registros de falhas que foram resolvidos durante os últimos quatro meses.

Tradução automática

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

Lado a Lado	Descrição
Minhas tarefas ativas	Lista das tarefas ativas para os registros de falhas atribuídos ao usuário conectado. As seguintes informações são exibidas: **Número** Número de tarefa exclusivo atribuído pelo sistema que começa com um prefixo de TASK. **Prioridade** Prioridade ou importância relativa da tarefa ativa. **1-Crítico** Tarefa com criticidade de tempo urgente que requer atenção imediata. **2-Alto** Tarefa com alta criticalidade de tempo, embora não tão urgente quanto uma tarefa de ordem de prioridade crítica. **3-Moderado** Tarefa com criticalidade e urgência médias. **4-Baixo** Tarefa com baixa criticalidade e urgência. **Descrição resumida** Descrição resumida da tarefa **Estado** Estado atual da tarefa de pedido. **Aberto** O processamento da tarefa está aberto e nenhum processamento está ocorrendo. **Em andamento** O processamento da tarefa ainda está em andamento ou em execução. **Encerrado concluído** O processamento da tarefa está concluído.

Tradução automática

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

Lado a Lado	Descrição
	É um estado atribuído pelo sistema. **Cancelada** O processamento da tarefa foi cancelado.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Campos de formulário de falha

O formulário de falha permite que você verifique um registro de falha de pedido.

Campo	Descrição
Tipo de falha	Categoria que indica o tipo de atividade de falha. **Problema com a Cobrança** Problemas e contestações de cobrança existentes para o item solicitado. **Falha na alocação de inventário** Inventário inadequado. Um item solicitado não pode ser processado. **Falha de provisionamento** Sistema associado que está indisponível devido a problemas de conectividade, tempo limite ou outros problemas. **Nota:** Você também pode criar tipos de falhas adicionais, de acordo com os requisitos da sua empresa. Para saber mais, consulte Criar tipos de falhas adicionais. Para exibir os detalhes associados ou pesquisar outro tipo de falha: • Clique no ícone de detalhes (ícone de ⓘ) para exibir os detalhes associados ao tipo de falha. • Clique no ícone de pesquisa (ícone de 🔍) para pesquisar e selecionar outro tipo de falha.
Prioridade	Prioridade ou importância relativa do registro de falha. **1-Crítico**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Registro de falha com criticidade de tempo urgente que requer atenção imediata. **2-Alto** Registro de falha que tem uma criticalidade de tempo alta, embora não seja tão urgente quanto uma falha de prioridade crítica. **3-Moderado** Registro de falha que tem uma criticalidade e urgência médias. **4-Baixo** Registro de falha com baixa criticalidade e urgência. **5-Planejamento** Registro de falha criado para fins de planejamento.
Estado	Indicador do estado de processamento atual do registro de falha. A menos que seja indicado de outra forma, o gerente de falha ou o agente atribui manualmente o estado apropriado ao registro de falha, dependendo de onde ele reside atualmente no ciclo de processamento. **Aberto** Registro de falha que é novo e não está atribuído a uma pessoa para trabalhar. **Em andamento** Registro de falha atribuído e em andamento. **Em Espera** Registro de falha que está em espera. Nenhum processamento de falha adicional pode ocorrer até que você libere a espera. **Aguardando informações** Registro de falha que está em espera e aguardando mais informações antes que o processamento possa prosseguir. **Resolvido** Problema de falha que tem uma resolução, mas você não a fechou formalmente. **Encerrado concluído** Registro de falha que está concluído e encerrado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Cancelada Registro de falha que o gerente de execução cancelou. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer.

[End]

[store-future: BEGIN review]

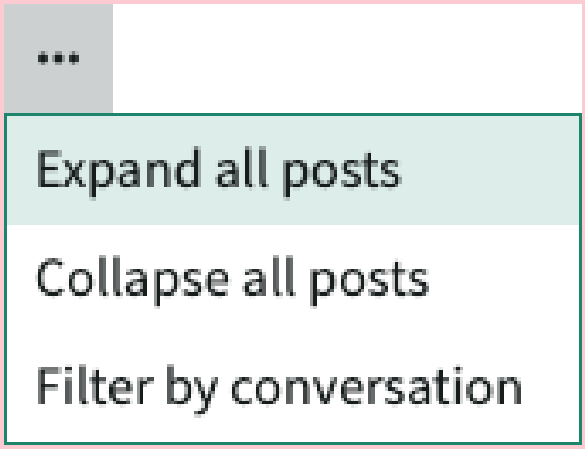
Campos de detalhes do formulário de falha

O formulário de detalhes da falha permite que você revise e modifique um registro de falha de pedido.

Campo	Descrição
Número	Número de falha exclusivo atribuído pelo sistema, começando com um prefixo de FO.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa de falha.
Anotações de trabalho (privadas)	Texto de anotação de trabalho privado de forma livre somente para fins internos. O cliente não pode ver este detalhe.
Grupo de atribuição	Nome do grupo atribuído que é responsável por agir no registro de falha.
Atribuído a	Nome da pessoa atribuída que é responsável por agir no registro de falha. **Nota:** O usuário selecionado deve ter uma função de Agente de falha atribuída [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]. Para saber mais, consulte Atribuição de execução de pedido e funções de provedor.
Atividade	Lista das atividades de processamento e mudanças nos valores de campos que ocorreram no registro de falhas. Para expandir, recolher ou filtrar por fluxo de atividades:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Clique no ícone de filtro de fluxo de) para filtrar por comentários, anexos ou estado adicionais. • Clique no ícone de mais opções (ícone de) e selecione o apropriado: 
Anexos	Anexos de arquivo para o registro de falhas. Clique em **Procurar** para adicionar o arquivo como um anexo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulário Valores das características do pedido no Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

O formulário Valores de características do pedido permite revisar e modificar as características de um pedido de serviço.

Campo	Descrição
Especificações	Especificação de serviço associada à característica da ordem de serviço. Para exibir detalhes da especificação, clique na especificação do serviço. Para saber mais, consulte Revisar e atualizar as especificações de serviço do item de linha da ordem de serviço.
Característica	Característica selecionada, por exemplo, pacote de dados, para o item de linha da ordem de serviço. Para exibir e atualizar os detalhes da característica, clique na característica. Esses detalhes incluem o nome da característica, a descrição e o tipo de entrada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Valor da característica	Valor que você selecionou para a opção de característica. Por exemplo, Ilimitado, para a opção Pacote de dados Ilimitado. Para exibir e atualizar os detalhes do valor da característica, clique no valor da característica. Esses valores incluem o seguinte: • Nome da especificação associada • Nome da característica • Valor de característica selecionado • Opção de característica associada • Item de linha da ordem de serviço associado
Opção de característica	Nome da opção da característica. Por exemplo, Ilimitado, para a opção Pacote de dados Ilimitado. Para exibir e atualizar os detalhes da opção da característica, clique na opção da característica. Esses valores incluem o nome da opção de característica e as características associadas.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulário de itens de linha de pedido do cliente no Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

O formulário Itens de linha do pedido permite selecionar, revisar e modificar os itens de linha do pedido do cliente capturados.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Formulário Itens de linha do pedido - Campos de detalhes do item de linha

A seção Detalhes do item de linha do formulário Itens de linha do pedido permite revisar e modificar detalhes gerais de um item de linha do pedido do cliente.

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema do item de linha do pedido.
Ordem	Número exclusivo atribuído pelo sistema para o pedido do cliente. Os pedidos do cliente e as ordens de serviço têm um ID atribuído com um prefixo ORD.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Especificação do produto	Especificação de produto associada ao item de linha do pedido. Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações do produto.
Versão	Versão atual do item de linha do pedido do cliente. Indica o número de vezes que você revisou o item de linha do pedido do cliente durante o processo de execução. Um novo item de linha de pedido sem revisões tem uma versão de 1 (um) e é incrementado automaticamente para cada revisão em curso.
Categoria do pedido	Categoria que indica o tipo de item de linha do pedido. **Produto** Pedido de produto: o cliente está solicitando um produto. **Serviço** Ordem de serviço: solicitação de serviço de um produto ou instalação de um serviço. **Nota:** Como uma ordem de serviço capturada, os pedidos do cliente têm um ID com um prefixo **ORD(nnn)**. O campo **Categoria do pedido** permite que você identifique o tipo de pedido.
Estado	Indicador do estado de processamento atual deste item de linha do pedido do cliente. Para exibir uma lista das seleções de estado, clique no ícone de seta para ▾). **Nota:** Para exibir uma lista abrangente dos estados do item de linha do pedido do cliente com descrições detalhadas, consulte Estados do pedido do cliente.
Modelo	Oferta de produto comprada pelo cliente. Para saber mais, consulte Criar suas ofertas de produtos e publicá-las em um catálogo.
Quantidade	Quantidade do pedido de item de linha.
PONR	Opção que indica se este item de linha do pedido passou do ponto sem retorno.

Tradução automática

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

Campo	Descrição

	• Se selecionado, indica que você não pode revisar o item de linha do pedido ou solicitar um cancelamento para ele enquanto o processo de execução está em andamento.
	  ○ Você não pode clicar em **Revisar pedido** ou **Cancelar pedido** para tentar mudar o item de linha do pedido ou solicitar um cancelamento para ele.
	  ○ Se algum dos itens de linha do pedido for designado como PONR, o pedido primário também será designado como PONR. Se o pedido primário for designado como PONR, os itens de linha associados também serão designados como PONR. Se algum dos itens de linha em um pedido atingir o PONR, você não poderá revisar os outros itens de linha no mesmo pedido.
	• Se desmarcado, você ainda poderá revisar o item de linha do pedido ou solicitar um cancelamento para ele.
	
	O valor desta opção é um sinalizador atribuído pelo sistema que você não pode atualizar manualmente.

Operação de revisão	Indica o tipo de operação de revisão, se houver, que está ocorrendo na versão atual do item de linha do pedido do cliente: **Nenhum(a)** Nenhuma atualização ou cancelamento está ocorrendo para o item de linha do pedido do cliente. Esta configuração é o padrão para novos pedidos de clientes. **Atualizar** Uma revisão em curso de característica, contato ou preço foi enviada para o item de linha do pedido do cliente. **Cancelar** O item de linha do pedido do cliente está cancelado ou em processo de cancelamento.
Ação da linha de pedido	Indica o tipo de ação que está ocorrendo no item de linha do pedido. **Suspender**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	A suspensão está ocorrendo para o item de linha do pedido do cliente. **Retomar** A retomada dos serviços está ocorrendo para o item de linha do pedido do cliente. **Nenhuma mudança** Nenhuma mudança está ocorrendo no item de linha do pedido do cliente.
Descrição resumida	Descrição resumida da oferta de produto comprada.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulário de itens de linha do pedido - campos de detalhes de preços

O formulário Itens de linha do pedido - seção detalhes de preços permite que você revise e modifique os detalhes de preços de um item de linha do pedido do cliente.

Campo	Descrição
Cobranças mensais recorrentes	Total de cobranças recorrentes mensais para este item de linha do pedido. Um exemplo é uma cobrança de linha mensal.
Sem cobranças recorrentes	Total de cobranças não recorrentes para este item de linha do pedido. Um exemplo é uma taxa única de instalação.
Contrato	ID do contrato de serviço, se houver, que está associado ao pedido do cliente.
Preço total	Preço total para este item de linha do pedido.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulário de itens de linha do pedido - outros campos de detalhes

O formulário Itens de linha do pedido - a seção outros detalhes permite revisar e modificar os detalhes adicionais de um item de linha do pedido do cliente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Endereço de envio	Seção de endereço de envio do item de linha.
Rua	Endereço de destino.
Cidade	Nome da cidade de destino.
Estado	Nome do estado dos EUA ou da província do Canadá de destino.
CEP	CEP dos EUA de destino ou código postal do Canadá.
Anotações	Bloco de comentários adicionais.
Comentários adicionais	Texto de comentário interno de forma livre adicional para o item de linha do pedido.
Anotações de trabalho	Texto de ordem de serviço interno de forma livre para o item de linha da ordem.
Escrever	Bloco de texto de comentário ou anotação de trabalho privada.
Comentários/anotações de trabalho (privado)	Comentário de forma livre ou texto de anotação de trabalho privado: • Clique no ícone de comentários (ícone de) para inserir o texto do comentário no item de linha do pedido para que todos, incluindo o cliente, possam ver. Insira o texto do comentário e clique em **Publicar comentários**. • Clique no ícone de anotações de trabalho (privado) (ícone) para inserir o texto da anotação de trabalho somente para fins internos, para que o cliente não possa vê-lo. Insira o texto da anotação de trabalho e clique em **Anotações pós-trabalho (privado)**.
Atividade	Listagem das atividades de processamento e mudanças nos valores de campo que ocorreram para o pedido e o item de linha do pedido. Esta atividade inclui as mensagens que indicam a aprovação

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	do pedido para processamento e execução. Para expandir, recolher ou filtrar por fluxo de atividades, execute uma das seguintes ações: • Clique no ícone de filtro de fluxo de) para filtrar por comentários, anexos ou estado adicionais. • Clique no ícone de mais opções (ícone de) e selecione o apropriado:
Anexos	Anexos de arquivo para o item de linha do pedido. Clique em **Procurar** para adicionar o arquivo como um anexo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulário de itens de linha do pedido - Campos de formulário de especificação do produto

O formulário Itens de linha do pedido - seção Especificação do produto permite revisar e modificar os detalhes das especificações do produto para um item de linha do pedido do cliente.

Campo	Descrição
Número	Número de especificação do produto exclusivo atribuído pelo sistema.
Nome	Nome da especificação do produto.
Tipo	Tipo de especificação. **Bens** Especificação das mercadorias que você vende. **Serviço**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Especificação de um serviço que você fornece ao cliente. **Rede** Especificação de produto para uma rede.
Data de início	Data de início efetivo da especificação do produto.
Data de término	Data de vencimento efetiva da especificação do produto.
Descrição	Descrição resumida da especificação do produto.
Estado	Estado da especificação do produto. **Publicado** Indica uma especificação de produto publicada para uso em uma oferta de produto.
Código do Produto	Código do produto para a especificação.
Linha de produtos	Linha de produtos para a especificação.
Custo para a empresa	Custo para a empresa para esta especificação de produto. Este campo é somente para fins de cálculo de lucro.
Composto	Opção que designa que a especificação do produto é uma especificação de produto empresarial complexa. Um produto composto é normalmente composto por uma especificação primária ou abrangente e várias especificações secundárias, cada uma com suas próprias características. Quando agrupados, eles constituem um único produto complexo.
Requer instalação	Opção que indica se o produto associado requer instalação no local do cliente.
Específico do local	Opção que indica que esta especificação de produto requer que você insira os detalhes do local em um pedido do cliente para execução e instalação.

[End]

Tradução automática

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

[store-future: BEGIN review]

Formulário Itens de linha do pedido (ordens de serviço)

O formulário Itens de linha do pedido - seção de detalhes do item de linha permite revisar e modificar os detalhes gerais de um item de linha da ordem de serviço.

Campo	Descrição
Linha do Pedido	Número exclusivo do item de linha da ordem de serviço atribuído pelo sistema.
Ordem	Número de ordem de serviço exclusivo atribuído pelo sistema. Os pedidos do cliente e as ordens de serviço têm um ID atribuído com um prefixo ORD.
Especificação de Serviço	Especificação de serviço associada ao item de linha do pedido. Para saber mais, consulte Criar e publicar especificações de serviço.
Versão	Versão atual do item de linha da ordem de serviço. O número da versão indica o número de vezes que você revisou o item de linha da ordem de serviço durante o processo de execução. Um novo item de linha de pedido sem revisões tem uma versão de 1 (um) e é incrementado automaticamente para cada revisão em curso.
Categoria do pedido	Categoria que indica o tipo de pedido. **Produto** Pedido de produto: o cliente está solicitando um produto. **Serviço** Ordem de serviço: solicitação de serviço de um produto ou instalação de um serviço. **Nota:** Como um pedido de cliente, as ordens de serviço têm um ID com um prefixo **ORD(nnn)**. O campo **Categoria do pedido** permite que você identifique facilmente o tipo de pedido.
Estado	A menos que seja indicado, o gerente de ordem de serviço atribui manualmente o estado apropriado ao item de linha da ordem de serviço, dependendo de onde ele reside no seu ciclo de processamento

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	e execução. Para exibir uma lista das seleções de estado, clique no ícone de seta para ▼). **Nota:** Para exibir uma lista abrangente de estados de item de linha de ordem de serviço com descrições detalhadas, consulte Estados de ordem de serviço.
Modelo	Número do modelo do produto que requer manutenção. Cada especificação de serviço e recurso é mapeada para um modelo de serviço e recurso para criar registros de inventário para o cliente e o pedido.
Quantidade	Quantidade de itens de linha da ordem de serviço.
PONR	Opção que indica se este pedido passou do ponto sem retorno. • Se selecionado, indica que você não pode revisar o pedido ou solicitar um cancelamento para ele enquanto o processo de execução estiver em andamento. ◦ Você não pode clicar em **Revisar pedido** ou **Cancelar pedido** para tentar mudar o item de linha do pedido ou solicitar um cancelamento para ele. ◦ Se algum item de linha do pedido for designado como PONR, o pedido primário também será designado como PONR. Se o pedido primário for designado como PONR, os itens de linha associados também serão designados como PONR. Se algum dos itens de linha em um pedido atingir o PONR, você não poderá revisar os outros itens de linha no mesmo pedido. • Se desmarcado, você ainda poderá revisar o pedido ou solicitar um cancelamento para ele. O valor desta opção é um sinalizador atribuído pelo sistema que você não pode atualizar manualmente.
Operação de revisão	Tipo de operação de revisão, se houver, que está ocorrendo na versão atual da ordem de serviço: **Nenhum(a)**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nenhuma atualização ou cancelamento está ocorrendo para a ordem de serviço. Esta configuração é o padrão para novos pedidos. **Atualizar** Uma revisão em curso de contato, característica ou preço foi enviada para a ordem de serviço. **Cancelar** A ordem de serviço está cancelada ou em processo de cancelamento.
Descrição resumida	Descrição resumida da oferta de produto comprada.
Endereço de envio	**Seção de endereço de envio do item de linha**
Rua	Endereço de destino.
Cidade	Nome da cidade de destino.
Estado	Nome do estado dos EUA ou da província do Canadá de destino.
CEP	CEP dos EUA de destino ou código postal do Canadá.
Anotações	**Bloco de comentários adicionais**
Outros comentários	Texto de comentário interno de forma livre adicional para o item de linha da ordem de serviço.
Anotações de trabalho	Texto de ordem de serviço interno de forma livre para o item de linha da ordem de serviço.
Escrever	Bloco de texto de anotação de trabalho privada/comentário.
Comentários/anotações de trabalho (privado)	Comentário de forma livre ou texto de anotação de trabalho privado: • Clique no ícone de comentários (ícone de) para inserir o texto do comentário no item de linha da ordem de serviço para que todos, incluindo o cliente, possam ver.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Insira o texto do comentário e clique em **Publicar comentários**. • Clique no ícone de anotações de trabalho (privado) (ícone 🔒) para inserir o texto da anotação de trabalho somente para fins internos, para que o cliente não possa vê-lo. Insira o texto da anotação de trabalho e clique em **Anotações pós-trabalho (privado)**.
Atividade	Lista das atividades de processamento e mudanças nos valores de campo que ocorreram para o pedido e o item de linha do pedido. Esta atividade inclui mensagens que indicam a aprovação do pedido para processamento e execução. Para expandir, recolher ou filtrar por fluxo de atividades, execute uma das seguintes ações: • Clique no ícone de filtro de fluxo de ▽) para filtrar por comentários, anexos ou estado adicionais. • Clique no ícone de mais opções (ícone de •••) e selecione o apropriado:
Anexos	Anexos de arquivo para o item de linha da ordem de serviço. Clique em **Procurar** para adicionar o arquivo como um anexo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulário de tarefa de pedido no Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

O formulário de tarefa de pedido permite que você revise e atualize as tarefas de execução associadas ao pedido selecionado.

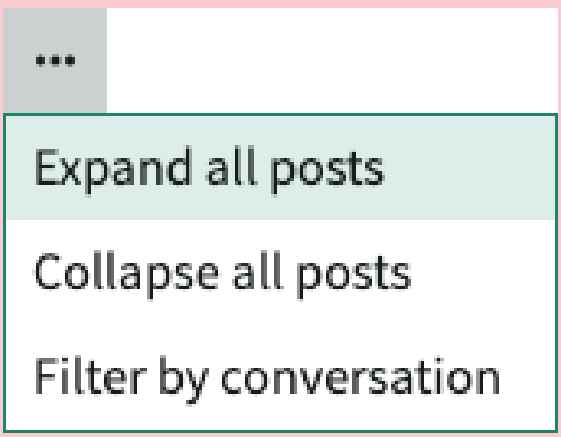
Tradução automática

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

Campo	Descrição
Detalhes	Seção de detalhes da tarefa de pedido.
Número	ID atribuído pelo sistema para a tarefa, começando com um prefixo de TASK.
Conta	Nome da conta do cliente. **Nota:** Para exibir os detalhes do campo associado, pesquise registros relacionados ou abra um calendário da seguinte forma: • Clique no ícone de detalhes (ícone de ⓘ) para exibir os detalhes associados ao campo. • Clique no ícone de pesquisa (ícone de 🔍) para pesquisar registros relacionados. • Clique no ícone de calendário (ícone de 📅) para abrir um calendário para que você possa selecionar uma data para os campos de entrada de data.
Contato	Nome da pessoa de contato da conta.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa de pedido.
Estado	Estado atual da tarefa de pedido. Para exibir uma lista de seleções, clique na seta para ▼): **Aberto** O processamento da tarefa de pedido está aberto e nenhum processamento está ocorrendo. **Em andamento** O processamento da tarefa de pedido ainda está em andamento ou em execução. **Encerrado concluído** O processamento da tarefa de pedido está concluído. É um estado atribuído pelo sistema.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Depois que seus agentes concluem todas as tarefas de execução da tarefa de pedido, o estado é definido automaticamente como **Encerrado concluído**. **Cancelada** O processamento da tarefa de pedido foi cancelado.
Anotações de trabalho	Texto de ordem de serviço interno de forma livre para a tarefa de pedido.
Escrever	Bloco de texto de anotação de trabalho.
Anotações de trabalho (privadas)	Texto de anotação de trabalho privado de forma livre para o pedido do produto. Este texto de anotação de trabalho é somente para fins internos e o cliente não pode vê-lo. Insira o texto da anotação de trabalho e clique em **Anotações pós-trabalho (privado)**.
Atividade	Seção de fluxo de atividades para exibir todas as atividades de processamento que ocorreram para a tarefa de pedido selecionada. Inclui uma mensagem que indica que o pedido foi aprovado para processamento e execução.Para expandir, recolher ou filtrar por fluxo de atividades: • Clique no ícone de filtro de fluxo de) para filtrar por comentários, anexos ou estado adicionais. • Clique no ícone de mais opções (ícone de) e selecione o apropriado: 

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Anexos	Anexos de arquivo para a tarefa de pedido. Clique em **Procurar** para adicionar o arquivo como um anexo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulários de pedido de produto e domínio no Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

Os formulários de pedido de domínio permitem revisar e modificar os pedidos de produtos de domínio, pedidos de serviço e pedidos de recursos para um pedido de cliente selecionado.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Campos do formulário de pedido de produto

O formulário Pedido de produto permite que você revise e modifique os pedidos de produtos de domínio que estão associados a um pedido de cliente selecionado.

Campo	Descrição
Pedido do produto	Seção de detalhes do pedido de produto.
Número	Número de pedido de produto exclusivo atribuído pelo sistema.
Conta	Nome da conta do cliente. **Nota:** Para exibir os detalhes do campo associado, pesquise registros relacionados ou abra um calendário da seguinte forma: • Clique no ícone de detalhes (ícone de ⓘ) para exibir os detalhes associados ao campo. • Clique no ícone de pesquisa (ícone de 🔍) para pesquisar registros relacionados. • Clique no ícone de calendário (ícone de 📅) para abrir um calendário para que você possa selecionar uma data para os campos de entrada de data.
Contato	Nome da pessoa de contato da conta.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Item da linha do pedido	Número exclusivo do item de linha do pedido atribuído pelo sistema.
Descrição	Descrição resumida do pedido do produto.
Estado	Estado atual da ordem de serviço. Para exibir uma lista de seleções, clique no ícone de seta para):
Grupo de atribuição	Nome do grupo ao qual o pedido de produto está atribuído para conclusão de qualquer trabalho restante.
Atribuído a	Nome da pessoa a quem o trabalho restante está atribuído.
Primário	Pedido de produto primário, se houver, para este pedido de produto.
Descrição resumida	Descrição resumida do pedido do produto.
Descrição	Descrição estendida do pedido do produto.
Escrever	Bloco de texto de anotação de trabalho.
Anotações de trabalho (privadas)	Texto de anotação de trabalho privado de forma livre para o pedido do produto. Este texto de anotação de trabalho é somente para fins internos e o cliente não pode vê-lo. Insira o texto da anotação de trabalho e clique em **Anotações pós-trabalho (privado)**.
Atividade	Seção de fluxo de atividades para exibir que todas as atividades de processamento e mudanças nos valores de campo ocorreram para o pedido do produto. Para expandir, recolher ou filtrar por fluxo de atividades:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Clique no ícone de filtro de fluxo de) para filtrar por comentários, anexos ou estado adicionais. • Clique no ícone de mais opções (ícone de) e selecione o apropriado:
Anexos	Anexos de arquivo para o pedido de produto. Clique em **Procurar** para adicionar o arquivo como um anexo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Campos de formulário de Ordem de serviço

O formulário de Ordem de Serviço permite que você revise e modifique as ordens de serviço de domínio que estão associadas a um pedido de cliente selecionado.

Campo	Descrição
Ordem de Serviço	Seção de detalhes da ordem de serviço.
Número	Número de ordem de serviço exclusivo atribuído pelo sistema.
Conta	Nome da conta do cliente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Para exibir os detalhes do campo associado, pesquise registros relacionados ou abra um calendário da seguinte forma: • Clique no ícone de detalhes (ícone de ⓘ) para exibir os detalhes associados ao campo. • Clique no ícone de pesquisa (ícone de 🔍) para pesquisar registros relacionados. • Clique no ícone de calendário (ícone de 📅) para abrir um calendário para que você possa selecionar uma data para os campos de entrada de data.
Contato	Nome da pessoa de contato da conta.
Item da linha do pedido	Número exclusivo do item de linha do pedido atribuído pelo sistema.
Estado	Estado atual da ordem de serviço. Para exibir uma lista de seleções, clique no ícone de seta para ▼): **Rascunho** Produto, serviço ou recurso que atribuiu tarefas novas ou aguardando para iniciar. **Qualificada** Todas as tarefas de pré-requisito necessárias concluídas. O processamento do produto, serviço, pedido de recursos ou suas tarefas associadas pode ser iniciado. **Em andamento** Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que ainda está em andamento. **Encerrado concluído** Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que está concluído. É um estado atribuído pelo sistema.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Depois que seus agentes concluem todas as tarefas de execução de todo o produto, serviço ou pedido de recursos, o estado é definido automaticamente como Encerrado concluído. **Cancelada** Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que foi cancelado.
Grupo de atribuição	Nome do grupo ao qual a ordem de serviço está atribuída para conclusão de qualquer trabalho restante.
Atribuído a	Nome da pessoa a quem o trabalho restante está atribuído.
Primário	Ordem de serviço primária, se houver, para esta ordem de serviço.
Descrição resumida	Descrição resumida da ordem de serviço.
Descrição	Descrição estendida da ordem de serviço.
Escrever	Bloco de texto de anotação de trabalho.
Anotações de trabalho (privadas)	Texto de anotação de trabalho privado de forma livre para o pedido do produto. Este texto de anotação de trabalho é somente para fins internos e o cliente não pode vê-lo. Insira o texto da anotação de trabalho e clique em **Anotações pós-trabalho (privado)**.
Atividade	Seção de fluxo de atividades para exibir todas as atividades de processamento que ocorreram até o momento para a ordem de serviço. Esta listagem tem as atividades de processamento e as mudanças nos valores de campo que ocorreram na ordem de serviço. Para expandir, recolher ou filtrar por fluxo de atividades:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Clique no ícone de filtro de fluxo de) para filtrar por comentários, anexos ou estado adicionais. • Clique no ícone de mais opções (ícone de) e selecione o apropriado:
Anexos	Anexos de arquivo para a ordem de serviço. Clique em **Procurar** para adicionar o arquivo como um anexo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Campos do formulário Pedido de recurso

O formulário Pedido de recurso permite revisar e modificar pedidos de recursos de domínio associados a um pedido de cliente selecionado.

Campo	Descrição
Pedido do recurso	Seção de detalhes do pedido de recursos.
Número	Número de ordem de recurso exclusivo atribuído pelo sistema.
Conta	Nome da conta do cliente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Para exibir os detalhes do campo associado, pesquise registros relacionados ou abra um calendário da seguinte forma: • Clique no ícone de detalhes (ícone de ⓘ) para exibir os detalhes associados ao campo. • Clique no ícone de pesquisa (ícone de 🔍) para pesquisar registros relacionados. • Clique no ícone de calendário (ícone de 📅) para abrir um calendário para que você possa selecionar uma data para os campos de entrada de data.
Contato	Nome da pessoa de contato da conta.
Item da linha do pedido	Número exclusivo do item de linha do pedido atribuído pelo sistema.
Descrição resumida	Descrição resumida da ordem de recursos.
Estado	Estado atual da ordem de recursos. Para exibir uma lista de seleções, clique no ícone de seta para ▼): **Rascunho** Produto, serviço ou recurso que atribuiu tarefas novas ou aguardando para iniciar. **Qualificada** Todas as tarefas de pré-requisito necessárias concluídas. O processamento do produto, serviço, pedido de recursos ou suas tarefas associadas pode ser iniciado. **Em andamento** Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que ainda está em andamento. **Encerrado concluído** Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que está concluído. É um estado atribuído pelo sistema.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Depois que seus agentes concluem todas as tarefas de execução de todo o produto, serviço ou pedido de recursos, o estado é definido automaticamente como Encerrado concluído. **Cancelada** Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que foi cancelado.
Grupo de atribuição	Nome do grupo ao qual a ordem de recursos está atribuída para conclusão de qualquer trabalho restante.
Atribuído a	Nome da pessoa a quem o trabalho restante está atribuído.
Primário	Pedido de recursos primários, se houver, para este pedido de recursos.
Descrição resumida	Descrição resumida da ordem de recursos.
Descrição	Descrição estendida da ordem de recursos.
Escrever	Bloco de texto de anotação de trabalho.
Anotações de trabalho (privadas)	Texto de anotação de trabalho privado de forma livre para o pedido do produto. Este texto de anotação de trabalho é somente para fins internos e o cliente não pode vê-lo. Insira o texto da anotação de trabalho e clique em **Anotações pós-trabalho (privado)**.
Atividade	Seção de fluxo de atividades para exibir todas as atividades de processamento e mudanças nos valores de campos que ocorreram para a ordem de recursos. Para expandir, recolher ou filtrar por fluxo de atividades:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Clique no ícone de filtro de fluxo de) para filtrar por comentários, anexos ou estado adicionais. • Clique no ícone de mais opções (ícone de) e selecione o apropriado:
Anexos	Anexos de arquivo para o pedido de recursos. Clique em **Procurar** para adicionar o arquivo como um anexo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulários do catálogo de produtos

Os formulários do catálogo de produtos permitem que você crie e publique ofertas de produtos para que seus clientes possam solicitar os produtos ou serviços de que precisam.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Campos de formulário de características

O formulário Características permite criar características e opções de característica.

Campo	Descrição
Nome	Nome da característica.
Descrição	Descrição da característica.
Tipo de Entrada	Tipo de entrada para esta característica. **Endereço** Entrada para a entrada de um endereço. **Anexo** Entrada para o anexo de um documento externo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Caixa de seleção Opção que você seleciona ou desmarca. **Escolha** Opções que você escolhe para a característica. Se você selecionar **Opção**, poderá definir opções para a característica na lista relacionada Opções de característica. **Nota:** As características e características da oferta de SD-WAN não fazem parte do sistema de base. Defina suas próprias características e opções para a oferta de SD-WAN de acordo com seus requisitos. **Data** Entrada para a entrada de uma data. **Date/hora** Entrada para a entrada de uma data e hora do dia. **Duração** Entrada para a entrada de uma duração de tempo. **E-mail** Entrada para a entrada de um endereço de e-mail. **Rótulo** Entrada para a seleção que permite a produção de um rótulo. **Texto de Linha Única** Entrada para a entrada de forma livre de uma única linha de texto. **Sim/Não** Entrada que requer a seleção de uma resposta Sim/Não.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Campos de regras de decomposição

O formulário Regras de decomposição permite criar uma regra de decomposição que exclui a especificação de serviço quando um cliente não seleciona uma opção específica.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Característica	Característica do produto que o cliente não solicita e que aciona a regra de exclusão. Você pode selecionar uma característica associada ao produto para acionar essa exclusão. Por exemplo, se você selecionar uma característica de roteamento para um produto SD-WAN, a regra de exclusão será acionada se o cliente não solicitar uma característica de roteamento.
Opção de característica	Opção de característica do produto que o cliente não solicita e que aciona a regra de exclusão. • Selecione a opção associada ao produto. • A seleção de uma opção torna a regra de exclusão ainda mais granular do que se você tivesse selecionado apenas uma característica. Por exemplo, se você selecionar uma opção de característica de **roteamento** específica para um produto SD-WAN, a regra de exclusão será acionada somente se o cliente não solicitar essa opção. Se eles selecionarem qualquer outra opção de roteamento, a regra de exclusão não será acionada.
Especificação de origem	Especificação de origem que você associa à especificação de destino no registro de relacionamento de especificação selecionado.
Especificação de destino	Especificação de destino à qual você associa a especificação de origem no registro de relacionamento de especificação selecionado.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Campos de formulário de ofertas de produtos

Você pode usar o formulário Ofertas de produtos para criar e publicar ofertas de produtos em um catálogo de produtos.

Campo	Descrição
Número	ID da oferta de produto.
Nome	Nome da oferta de produto.
Versão	Número da versão atribuído à oferta do produto:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Quando você cria a versão inicial, 1 aparece neste campo e não pode ser alterado. • Quando você cria versões subsequentes da oferta do produto, o próximo número incremental aparece neste campo depois que você clica em **Criar nova versão**. Por exemplo, 4 aparecerá neste campo se 3 for o número da versão anterior
Nome para exibição	Nome exibido que aparece para a oferta de produto no Now Platform quando esta versão da oferta de produto está em vigor. • Ao criar a versão inicial ou base da oferta de produto (por exemplo, a versão 1), você deve inserir texto de forma livre, que geralmente é o nome da oferta de produto, no campo. • Quando você cria versões da oferta de produto, uma concatenação atribuída pelo sistema do nome da oferta de produto e seu número de versão atual é exibida, mas pode ser substituída. Por exemplo, SD-WAN Edge Device v2 aparece neste campo quando: ◦ Dispositivo de borda SD-WAN é o nome da oferta do produto. ◦ A versão 2 é a versão atual da oferta do produto.
Especificação do produto	Especificação de produto a ser associada à oferta de produto. **Nota:** Somente especificações publicadas são exibidas.
Termos de contrato	Duração do contrato
Cobranças mensais recorrentes	Cobranças recorrentes mensais para o contrato, se houver.
Sem cobranças recorrentes	Quaisquer taxas únicas para o contrato, se houver.
Descrição	Descrição da oferta de produto.
Catálogo de ofertas	Catálogo de ofertas ao qual adicionar a oferta de produto. Depois de associar a oferta de produto a um contrato de cliente, o catálogo de ofertas é publicado na instância do cliente. Ele aparece como uma categoria no catálogo de serviços no portal de autoatendimento do cliente.
Canal de distribuição	Canal de distribuição para a oferta de produto.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Data de início	Data a partir da qual a oferta do produto é válida. Você pode usar este campo ao criar uma versão para indicar quando ela entra em vigor. No entanto, é apenas informativo e não é usado para processamento real.
Data de término	Data até a qual a oferta do produto é válida. Você pode usar este campo ao criar uma versão para indicar quando ela não está mais em vigor. No entanto, é apenas informativo e não é usado para processamento real.
Descrição	Descrição da oferta de produto.
Versão inicial	Nome da oferta de produto no momento em que você criou a versão inicial. Você não pode mudar este campo.
Versão anterior	Nome da versão anterior da oferta do produto. Por exemplo: • Quando você cria a versão inicial da oferta do produto (por exemplo, versão 1), este campo está vazio. • Quando você cria uma versão (versão 2) com um nome um pouco diferente, o nome da oferta do produto em sua criação inicial aparece aqui. • Quando você cria uma versão subsequente (versão 3), o nome da oferta do produto como estava na versão 2 aparece aqui. Você não pode mudar este campo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Campos de formulário de especificações do produto

O formulário Especificações de produto permite que você crie e publique uma especificação de produto para definir todas as opções de produtos que se aplicam a um produto .

Campo	Descrição
Número	ID gerado automaticamente para a especificação do produto.
Nome	Nome da especificação do produto.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Versão	Número da versão atribuída a uma especificação: • Quando você cria a versão inicial, 1 aparece neste campo e não pode ser alterado. • Quando você cria versões subsequentes da especificação, o próximo número incremental aparece neste campo depois que você clica em **Criar nova versão**. Por exemplo, 4 aparecerá neste campo se 3 for o número da versão anterior.
Nome para exibição	Nome exibido que aparece para a especificação no Now Platform quando esta versão da especificação está em vigor. • Ao criar a versão inicial ou base da especificação (por exemplo, a versão 1), você deve inserir texto de forma livre, que geralmente é o nome da especificação, no campo. • Quando você cria versões da especificação, uma concatenação atribuída pelo sistema do nome da especificação e seu número de versão atual é exibida, mas pode ser substituída. Por exemplo, SD-WAN Edge Device v2 aparece neste campo quando: ◦ Dispositivo de borda SD-WAN é o nome da especificação. ◦ A versão 2 é a versão atual da especificação.
Categoria	Categoria de especificação à qual a especificação do produto pertence.
Tipo	Tipo de especificação do produto. **Bens** Especificação de produto para o tipo de mercadorias que você vende. **Serviço** Especificação de produto de um serviço que você vende ou fornece ao cliente. **Rede** Especificação de produto de uma rede.
Data de início	Data a partir da qual a especificação é válida. Você pode usar este campo ao criar uma versão para indicar quando ela entra

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	em vigor. No entanto, é apenas informativo e não é usado para processamento real.
Data de término	Data até a qual a especificação é válida. Você pode usar este campo ao criar uma versão para indicar quando ela não está mais em vigor. No entanto, é apenas informativo e não é usado para processamento real.
Responsável	Nome da pessoa responsável pela manutenção desta especificação. Clique no ícone de pesquisa (ícone de) para selecionar a pessoa.
Descrição	Descrição da especificação do produto.
Estado	Estado da especificação do produto. **Rascunho** Especificação de produto de rascunho não publicada que é atribuída quando você cria o registro de especificação pela primeira vez. **Publicado** Especificação de produto publicada que é atribuída quando você a publica formalmente para uso em uma oferta de produto. **Desativado** Especificação de produto que foi descontinuada e não pode mais ser usada para criar outra versão de especificação. **Arquivado** A especificação do produto não é mais usada no processo de pedido ou execução.
Código	Código do produto da especificação.
Linhas	Linha de produto da especificação.
Custo para a empresa	Custo para a empresa para esta especificação de produto. Este campo é somente para fins de cálculo de lucro.
Composto	Opção que designa que a especificação do produto é uma especificação de produto empresarial complexa. Um produto composto é normalmente composto por uma especificação primária ou abrangente e várias especificações secundárias, cada uma com

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	suas próprias características. Quando agrupados, eles constituem um único produto complexo.
Requer instalação	Opção que designa que alguém deve instalar o produto no local.
Específico do local	Opção que designa que esta especificação de produto requer que você insira os detalhes do local em um pedido do cliente para execução e instalação.
Versão inicial	Nome da versão base da especificação que aparece, mas não pode ser alterada.
Versão anterior	Nome da versão anterior da especificação. Por exemplo: • Quando você cria a versão inicial da especificação (por exemplo, versão 1), este campo está vazio. • Quando você cria uma versão (versão 2) com um nome um pouco diferente, o nome da especificação em sua criação inicial aparece aqui. • Quando você cria uma versão subsequente (versão 3), o nome da especificação como estava na versão 2 aparece aqui. Você não pode mudar este campo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Campos de formulário de especificações de recurso

Você pode usar o formulário Especificações de recurso para criar e publicar uma especificação de recurso para definir todas as opções de recurso que se aplicam a um produto de telecomunicações.

Campo	Descrição
Número	ID gerado automaticamente para a especificação de recurso.
Nome	Nome da especificação do recurso.
Versão	Número da versão atribuída a uma especificação:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Quando você cria a versão inicial, 1 aparece neste campo e não pode ser alterado. • Quando você cria versões subsequentes da especificação, o próximo número incremental aparece neste campo depois que você clica em **Criar nova versão**. Por exemplo, 4 aparecerá neste campo se 3 for o número da versão anterior.
Nome para exibição	Nome exibido que aparece para a especificação no Now Platform quando esta versão da especificação está em vigor. • Ao criar a versão inicial ou base da especificação (por exemplo, a versão 1), você deve inserir texto de forma livre, que geralmente é o nome da especificação, no campo. • Quando você cria versões da especificação, uma concatenação atribuída pelo sistema do nome da especificação e seu número de versão atual é exibida, mas pode ser substituída. Por exemplo, SD-WAN Edge Device v2 aparece neste campo quando: ◦ Dispositivo de borda SD-WAN é o nome da especificação. ◦ A versão 2 é a versão atual da especificação.
Categoria	Categoria de especificação à qual a especificação de recurso pertence.
Tipo	Tipo de especificação de recurso: **Físico** Item físico, como um roteador ou um fone. **Lógico** Item lógico, como um endereço IP.
Data de início	Data a partir da qual a especificação é válida. Você pode usar este campo ao criar uma versão para indicar quando ela entra em vigor. No entanto, é apenas informativo e não é usado para processamento real.
Data de término	Data até a qual a especificação é válida. Você pode usar este campo ao criar uma versão para indicar quando ela não está mais em vigor. No entanto, é

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	apenas informativo e não é usado para processamento real.
Responsável	Nome da pessoa responsável pela manutenção desta especificação. Clique no ícone de pesquisa (ícone de) para selecionar a pessoa.
Descrição	Descrição da especificação do recurso.
Estado	Estado da especificação do recurso. **Rascunho** Especificação de recurso de rascunho não publicada que é atribuída quando você cria o registro de especificação pela primeira vez. **Publicado** Especificação de recurso publicado que é atribuída quando você o publica formalmente para uso em uma oferta de produto. **Desativado** Especificação de recurso que foi descontinuada e não pode mais ser usada para criar outra versão de especificação. **Arquivado** Especificação de recurso que não é mais usada no processo de pedido ou execução.
Modelo de produto	Modelo de produto da especificação.
Custo para a empresa	Custo para a empresa para esta especificação de recurso. Este campo é somente para fins de cálculo de lucro.
Composto	Opção que designa que a especificação de recurso é uma primária que contém várias especificações secundárias.
Requer instalação	Opção que designa que alguém deve instalar o produto no local.
Específico do local	Opção que indica que esta especificação de recurso requer os detalhes do local para execução e instalação.
Versão inicial	Nome da versão base da especificação que aparece, mas não pode ser alterada.
Versão anterior	Nome da versão anterior da especificação. Por exemplo:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Quando você cria a versão inicial da especificação (por exemplo, versão 1), este campo está vazio. • Quando você cria uma versão (versão 2) com um nome um pouco diferente, o nome da especificação em sua criação inicial aparece aqui. • Quando você cria uma versão subsequente (versão 3), o nome da especificação como estava na versão 2 aparece aqui. Você não pode mudar este campo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Campos de formulário de especificações de serviço

O formulário Especificações de serviço permite criar e publicar uma especificação de serviço para definir todas as opções de serviço que se aplicam a um produto de telecomunicações.

Campo	Descrição
Número	ID gerado automaticamente para a especificação de serviço.
Nome	Nome da especificação de serviço.
Versão	Número da versão atribuída a uma especificação: • Quando você cria a versão inicial, 1 aparece neste campo e não pode ser alterado. • Quando você cria versões subsequentes da especificação, o próximo número incremental aparece neste campo depois que você clica em **Criar nova versão**. Por exemplo, 4 aparecerá neste campo se 3 for o número da versão anterior.
Nome para exibição	Nome exibido que aparece para a especificação no Now Platform quando esta versão da especificação está em vigor. • Ao criar a versão inicial ou base da especificação (por exemplo, a versão 1), você deve inserir texto de forma livre, que geralmente é o nome da especificação, no campo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Quando você cria versões da especificação, uma concatenação atribuída pelo sistema do nome da especificação e seu número de versão atual é exibida, mas pode ser substituída. Por exemplo, SD-WAN Edge Device v2 aparece neste campo quando: ◦ Dispositivo de borda SD-WAN é o nome da especificação. ◦ A versão 2 é a versão atual da especificação.
Categoria	Categoria de especificação à qual a especificação de serviço pertence. • Se a categoria selecionada que pertence aos serviços 5G não tiver nenhum modelo de fatia correspondente, o sistema verificará se há modelos existentes. • Se a categoria selecionada tiver vários modelos mapeados para ela, os sistemas escolherão o modelo publicado mais recente para a especificação.
Tipo	Tipo de especificação de serviço. **Voltado para o cliente** Os clientes podem criar um tíquete ou um caso para o serviço. **Voltado para o recurso** Os serviços são necessários para que um recurso funcione corretamente. **Não aplicável** A especificação de serviço não é voltada para o cliente ou para os recursos.
Subtipo	Subtipo da especificação. Escolha Dividir para definir especificações de serviço de rede 5G.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: • Quando você seleciona o subtipo para Dividir, os modelos são selecionados automaticamente com base no mapeamento de modelos com as categorias de especificação de especificações de serviço na tabela de decisão. • Se você selecionar o subtipo como Nenhum, poderá selecionar um modelo manualmente.
Data de início	Data a partir da qual a especificação é válida. Você pode usar este campo ao criar uma versão para indicar quando ela entra em vigor. No entanto, é apenas informativo e não é usado para processamento real.
Data de término	Data até a qual a especificação é válida. Você pode usar este campo ao criar uma versão para indicar quando ela não está mais em vigor. No entanto, é apenas informativo e não é usado para processamento real.
Modelo	Modelos que você definiu para os serviços 5G. **Nota:** Quando você altera um modelo, ele exclui todas as características de especificação marcadas como verdadeiras e associadas ao modelo antigo e associa novamente as características de especificação de acordo com o novo modelo selecionado.
Responsável	Nome da pessoa responsável pela manutenção desta especificação. Clique no ícone de pesquisa (ícone de) para selecionar a pessoa.
Descrição	Descrição da especificação do serviço.
Estado	Estado da especificação de serviço. **Rascunho** Especificação de serviço de rascunho não publicada que é atribuída quando você cria o registro de especificação pela primeira vez. **Publicado**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Especificação de serviço publicada que é atribuída quando você a publica formalmente para uso em uma oferta de produto. **Desativado** Especificação de serviço que foi descontinuada e não pode mais ser usada para criar outra versão de especificação. **Arquivado** A especificação de serviço não é mais usada no processo de pedido ou execução.
Código	Código de serviço da especificação.
Linhas	Linha de serviço da especificação.
Custo para a empresa	Custo para a empresa para esta especificação de serviço. Este campo é somente para fins de cálculo de lucro.
Composto	Opção que designa que a especificação de serviço é uma especificação primária composta por várias especificações secundárias.
Requer instalação	Opção que designa que alguém deve instalar o serviço no local.
Específico do local	Opção que indica que esta especificação de serviço requer os detalhes do local para execução e instalação.
Versão inicial	Nome da versão base da especificação que aparece, mas não pode ser alterada.
Versão anterior	Nome da versão anterior da especificação. Por exemplo: • Quando você cria a versão inicial da especificação (por exemplo, versão 1), este campo está vazio. • Quando você cria uma versão (versão 2) com um nome um pouco diferente, o nome da especificação em sua criação inicial aparece aqui. • Quando você cria uma versão subsequente (versão 3), o nome da especificação como estava na versão 2 aparece aqui. Você não pode mudar este campo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Campos da lista relacionada a relacionamentos de especificação

O formulário Relacionamentos de especificação permite criar relacionamentos de especificação e regras de decomposição opcionais.

Campo	Descrição
Especificação de origem	Especificação de produto, serviço ou recurso a partir da qual você cria o relacionamento. Por exemplo, a especificação de origem pode ser uma especificação de produto para uma SD-WAN.
Tipo de Destino	Tipo de especificação. Para saber mais, consulte Modelo de dados do catálogo de produtos e controle de versões do catálogo.
Especificação de destino	Especificação para a qual você cria o relacionamento. Por exemplo, a especificação de destino pode ser uma especificação de serviço para uma SD-WAN. **Nota:** O produto, serviço ou especificação de recurso de destino selecionado pode estar em qualquer estado, incluindo um estado de Rascunho. A especificação selecionada não precisa ser publicada antes de ser selecionada neste campo.
Obrigatório	Opção que indica se o relacionamento entre as especificações de origem e de destino selecionadas é obrigatório e deve sempre existir quando um cliente solicita o produto. • Se selecionado, a especificação de destino será sempre incluída com a especificação de origem. Durante o processo de pedido, você deve selecionar as características e os valores de característica para a especificação de destino. Por exemplo, se você estiver definindo um pacote de serviços de SD-WAN, designará que as especificações de destino do dispositivo de borda de SD-WAN e do controlador de SD-WAN são obrigatórias. • Se desmarcada, é uma especificação de destino opcional e só será incluída com o produto se o cliente a selecionou durante o processo de pedido. Por exemplo, se você designar que a especificação de segurança de SD-WAN é opcional, ela será incluída em um

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	pacote de serviços de SD-WAN solicitado somente se o cliente a selecionou durante o processo de solicitação.
Tipo de relacionamento	Tipo de relacionamento que designa como um pedido que contém a especificação de origem é decomposto para execução depois que você o recebe e aprova. **Composto de** Especificação de origem que é composta pela especificação de destino selecionada. Uma ordem que contém a especificação de origem e as características se decompõe em uma única ordem de serviço. **Realizado como** Especificação de origem que é realizada como a especificação de destino selecionada. **Pacotes** Pacotes de especificação de origem como a especificação de destino selecionada. Um pedido que contém a especificação de origem e as características se decompõe em itens de linha de pedido exclusivos para cada uma das especificações de destino agrupadas a partir dessa especificação de produto primária. **Requer** Especificação de origem que requer a especificação de destino selecionada. Para habilitar a entrega dos serviços prometidos dentro da especificação, um pedido que contém a especificação e as características de origem também requer a especificação do recurso de destino.
Quantidade mínima	Número mínimo necessário de especificações para um pedido.
Quantidade padrão	Quantidade padrão se não houver nenhum valor selecionado.
Quantidade máxima	Quantidade máxima de especificações.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Característica de quantidade	Característica de especificação de origem usada para mapeamento de quantidade. A característica de quantidade só é compatível com um relacionamento de especificação em uma especificação de produto.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulário Versões da oferta de produto

O formulário Oferta de produto permite que você exiba informações de versão de uma oferta de produto selecionada antes de descontinuar ou arquivá-la.

Versões da oferta do produto

Número	ID gerado automaticamente para a oferta de produto.
Nome para exibição	Nome exibido que aparece para a oferta de produto no Now Platform quando esta versão da oferta de produto está em vigor.
Versão	Número da versão atribuído a esta versão da oferta de produto.
Estado	Estado da versão da oferta do produto: **Rascunho** Versão de rascunho de oferta de produto não publicada que é atribuída quando você cria o registro de especificação pela primeira vez. **Publicado** Versão da oferta de produto publicada que é atribuída quando você a publica formalmente para uso em uma oferta de produto. **Desativado** Versão de oferta de produto que foi descontinuada e não pode mais ser usada em um catálogo de produtos. **Arquivado** Versão da oferta do produto que é arquivada nas tabelas de histórico para eventual exclusão do Now Platform.
Criado em	Data e hora em que a versão da oferta do produto foi criada.
Criado(a) por	ID do usuário conectado que criou a versão da oferta do produto.
Atualizado em	Data e hora em que a versão da oferta do produto foi atualizada pela última vez.

Tradução automática

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

Versões da oferta do produto

Atualizado por	ID do usuário conectado que atualizou pela última vez a versão da oferta do produto.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tabelas de Gestão de pedidos reestruturados (versãoSan Diego e superior)

A arquitetura da tabela que oferece suporte à aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia foi reestruturada. Os clientes existentes que atualizaram de versões anteriores para a versão San Diego devem primeiro executar um script de pós-upgrade para corrigir as tabelas de pedidos e, em seguida, executar as promoções de coluna.

Antes de usar Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia (2.0.0), você deve executar o script de pós-upgrade após o upgrade para San Diego. Para obter informações detalhadas sobre este script, consulte o artigo Gestão de pedidos para Telecommunications, Media, and Technology (2.0.0): script de reassociação pós-upgrade para a versão San Diego [KB1000941] no Now Support Base de conhecimento.

Nota:
Se você não executar este script para executar a realocação de tabela e a promoção de coluna, as funções de decomposição de pedido e execução de pedido não funcionarão conforme projetado. Nesses casos, a seguinte mensagem de erro aparece após a aprovação de um pedido:

```
Algumas das tabelas OMT precisam de reassociação. Entre em contato com o
 administrador do sistema para executar o script de realocação.
```

Usando o Portal do Now Support , crie um novo caso com a equipe de suporte técnico para ajudá-lo a aplicar essas mudanças.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Estados da ordem de serviço

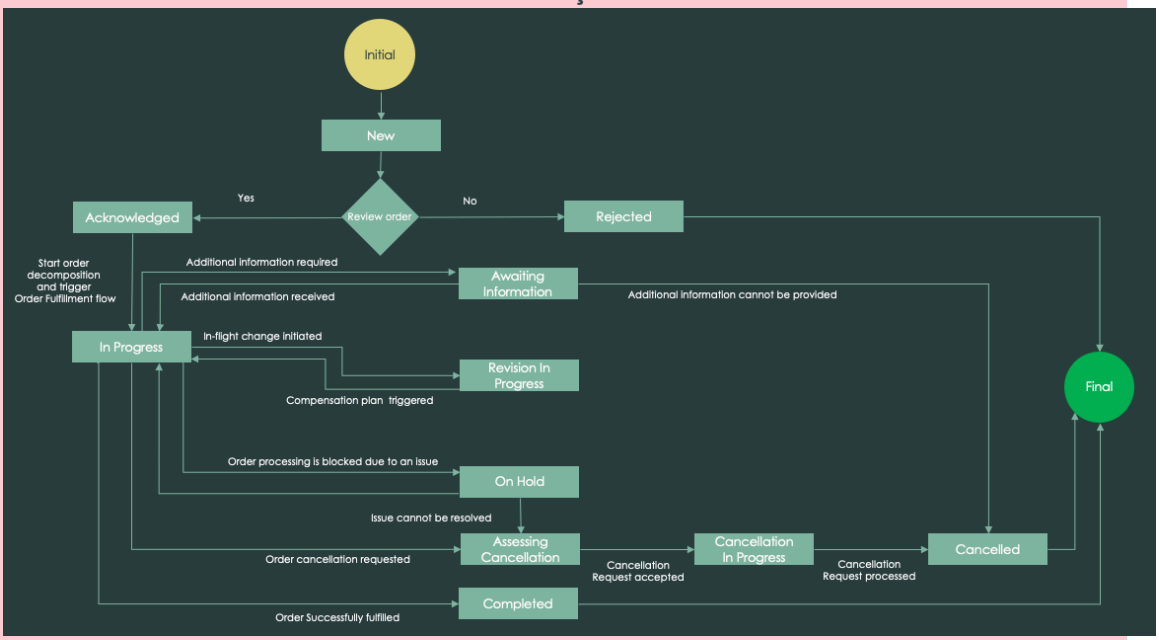
Use os campos de **estado** nos formulários de gestão de pedidos para determinar o estado de processamento atual da ordem de serviço e para executar determinados tipos de ações de pedido, como o cancelamento de uma ordem de serviço externa.

O fluxograma a seguir ilustra como funciona o processamento do estado da ordem de serviço e do cliente.

Tradução automática

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

Processamento do estado da ordem de serviço e do cliente



Estados do formulário de pedido do cliente

Use o campo **Estado** no formulário Pedido do cliente para determinar o estado de processamento atual da ordem de serviço, incluindo todos os itens de linha associados. Você também pode usá-lo para executar determinados tipos de ações de pedido, como cancelar uma ordem de serviço. Para saber mais, consulte Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de uma ordem de serviço.

Estado da ordem de serviço	Descrição
Rascunho	A ordem de serviço que ainda está na fase de captura ou a entrada manual da ordem de serviço não está concluída. A fase de captura de dados é quando sua instância está capturando detalhes completos da ordem de serviço do TMF641. **Nota:** A API aberta de ordem de serviço é uma ServiceNow implementação da especificação da API aberta de ordem de serviço TMForum TMF641. Para saber mais, consulte API aberta de ordem de serviço . Nesse caso, Rascunho é um estado atribuído pelo sistema. **Nota:** O estado Rascunho também se aplica a pedidos de domínio criados pelo processo de decomposição. Esses pedidos estão aguardando informações adicionais ou sua vez no início do processo de execução de pedido.
Novo	O processo de captura de ordem de serviço está concluído e o pedido inteiro está aguardando

Tradução automática

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

Estado da ordem de serviço	Descrição
	aprovação do gerente de ordem de serviço. Depois que a captura de dados da ordem de serviço é concluída, ela é movida automaticamente para o estado Novo.
Reconhecido	Ordem de serviço que o gerente de ordem de serviço aprovou para o processamento de execução.
Rejeitado	Ordem de serviço que o gerente de ordem de serviço rejeitou para o processamento de execução.
Em andamento	Ordem de serviço que foi aprovada e está sendo trabalhada ativamente. Para saber mais, consulte Revisar e atualizar as tarefas de execução de pedidos do cliente.
Revisão em andamento	Como parte das funções de Mudança de pedido em curso, quando você está no processo de atualizar a ordem de serviço, ela passa para este estado.
Aguardando informações	Ordem de serviço que está em andamento, mas aguardando o recebimento de informações do cliente antes que qualquer processamento de execução adicional ocorra.
Em Espera	Ordem de serviço em espera. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer até a remoção da espera.
Avaliando o cancelamento	Solicitação de cancelamento que foi enviada para a ordem de serviço. Como parte das funções de mudança de pedido em curso, quando uma solicitação de cancelamento é enviada para a ordem de serviço, ela é movida para este estado.
Cancelamento em andamento	Quando a solicitação de cancelamento é aprovada, a ordem de serviço passa para este estado.
Cancelada	Ordem de serviço que o gerente de ordem de serviço cancelou. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer.
Concluído(a)	Todos os itens de linha de ordem de serviço associados estão concluídos. **Nota:** Depois que seus agentes concluem todas as tarefas de execução para toda a ordem de serviço capturada, ocorrem as seguintes ações: • O campo **Estado** da ordem de serviço capturada é definido automaticamente como Concluído. • O campo **Estado** para cada um dos itens de linha da ordem de serviço individuais capturados é definido como Concluído.

Tradução automática

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

Nota:
Para saber mais sobre as funções de Mudança de pedido em curso e como elas afetam os estados Revisão em andamento, Avaliando cancelamento, Cancelamento em andamento e Pedido de serviço cancelado, consulte

- Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento
- Campos de solicitação de cancelamento e mudança de pedido em curso de chave

Estados do formulário de item de linha do pedido

Use o campo **Estado** no formulário Item de linha do pedido para determinar o estado de processamento atual de um item de linha de pedido de serviço individual. Você também pode usá-lo para executar determinados tipos de ações de pedido, como cancelar um item de linha. Para saber mais, consulte Revisar os itens de linha e os detalhes relacionados a uma ordem de serviço.

Estado do item de linha da ordem de serviço	Descrição
Rascunho	A ordem de serviço primária que ainda está na fase de captura de dados ou a entrada manual da ordem não está concluída. A fase de captura de dados é quando sua instância está capturando detalhes completos da ordem de serviço do TMF641. Nesse caso, Rascunho é um estado atribuído pelo sistema.
Novo	O processo de captura de dados para a ordem de serviço primária que está concluída e o item de linha da ordem de serviço está aguardando aprovação de execução pelo gerente de ordem de serviço. Depois que a captura da ordem de serviço é concluída, ela é movida automaticamente para o estado **Novo**. **Nota:** Ao inserir manualmente uma ordem de serviço e seus itens de linha de pedido, você pode atribuir um estado Rascunho ou Novo, com base nos procedimentos publicados da sua organização.
Reconhecido	Item de linha da ordem de serviço que o gerente da ordem de serviço aprovou para o processamento de execução.
Rejeitado	Item de linha da ordem de serviço que o gerente da ordem de serviço rejeitou para o processamento de execução. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer.
Em andamento	Item de linha da ordem de serviço que ainda está em processo, mas não está pronto para aprovação de execução.

Tradução automática

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

Estado do item de linha da ordem de serviço	Descrição
Revisão em andamento	Revisão de item de linha da ordem de serviço que está em andamento, mas não foi aprovada. Como parte das funções de mudança de pedido em curso, quando você está no processo de atualizar a ordem de serviço primária ou este item de linha da ordem de serviço, ele passa para este estado.
Aguardando informações	Item de linha da ordem de serviço que está em andamento, mas aguardando o recebimento de informações do cliente antes que qualquer processamento de execução adicional ocorra.
Em Espera	Item de linha da ordem de serviço que está em espera. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer até que a espera seja removida.
Avaliando o cancelamento	Solicitação de cancelamento que foi enviada para o item de linha da ordem de serviço. Como parte das funções de Mudança de pedido em curso, quando uma solicitação de cancelamento é enviada para o item de linha do pedido de serviço, ele passa para este estado.
Cancelamento em andamento	Quando a solicitação de cancelamento é aprovada, o item de linha da ordem de serviço é movido para este estado.
Cancelada	Item de linha da ordem de serviço que o gerente de ordem de serviço cancelou. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer.
Concluído(a)	Item de linha da ordem de serviço e todas as tarefas de ordem de serviço externas e associadas que estão concluídas. É um estado atribuído pelo sistema. **Nota:** Depois que seus agentes concluem todas as tarefas de execução de todo o produto, serviço ou pedido de recursos, o estado é definido automaticamente como Encerrado concluído.

Nota:
Para saber mais sobre as funções de Mudança de pedido em curso e como elas afetam os estados de item de linha Revisão em andamento, Avaliando cancelamento, Cancelamento em andamento e Pedido de serviço cancelado, consulte

- Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento
- Campos de solicitação de cancelamento e mudança de pedido em curso de chave

Tradução automática

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

Estados do formulário de tarefa de pedido

Use o campo **Estado** no formulário de tarefa de pedido para determinar o estado de processamento de uma tarefa de pedido. Para saber mais, consulte Revisão e atualização das tarefas de execução de ordem de serviço.

Estado da tarefa de pedido	Descrição
Aberto	O processamento da tarefa de pedido está aberto e nenhum processamento está ocorrendo no momento.
Em andamento	O processamento da tarefa de pedido ainda está em andamento ou em execução.
Encerrado concluído	O processamento da tarefa de pedido está concluído. É um estado atribuído pelo sistema. **Nota:** Depois que seus agentes concluem todas as tarefas de execução da tarefa de pedido, o estado é definido automaticamente como Encerrado concluído.
Cancelada	O processamento da tarefa de pedido foi cancelado.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Espaço de gestão de ordens de serviço e formulários de pedido do cliente no Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

O espaço do Gestão de ordens de serviço e os formulários de Pedido do cliente permitem selecionar, revisar e modificar as ordens de serviço capturadas.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Campos do espaço da Gestão de ordens de serviço

O formulário do espaço Gestão de ordens de serviço permite que você selecione ordens de serviço para revisão e modificação.

Lado a Lado	Descrição
Novos pedidos	Número de novas ordens de serviço que precisam ser revisadas. 1. Clique neste bloco para ver a lista Novo pedido. 2. Selecione o novo pedido que você deseja revisar. Para saber mais, consulte Como revisar os detalhes de uma ordem de serviço.
Abrir tarefas	Número de tarefas de ordem de serviço em aberto que requerem revisão e ação.

Tradução automática

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

Lado a Lado	Descrição
	1. Clique neste bloco para ver a lista Tarefas em aberto. 2. Selecione a tarefa de pedido em aberto que você deseja revisar. Para saber mais, consulte Revisão e atualização das tarefas de execução de ordem de serviço.
Tarefas não atribuídas	Número de tarefas de ordem de serviço não atribuídas que exigem atribuição e ação. 1. Clique neste bloco para ver a lista Tarefas não atribuídas. 2. Selecione a tarefa de pedido não atribuída que você deseja revisar. Para saber mais, consulte Revisão e atualização das tarefas de execução de ordem de serviço.
Abrir falhas	Número de registros de falha em aberto. 1. Clique neste bloco para ver a lista de falhas em aberto. 2. Selecione o registro de falha que você deseja revisar. Para saber mais, consulte Atualizar um registro de falha.
Ordens de Serviço em Aberto	Gráfico de pizza que indica o número e a porcentagem de ordens de serviço que estão em andamento ou em processo de cancelamento. 1. Clique neste bloco para ver a lista de Ordem de serviço atual. 2. Selecione a ordem de serviço que você deseja revisar.
Tendência de execução de ordem de serviço	Número de ordens de serviço que foram executadas durante os últimos quatro meses.
Minhas tarefas ativas	Lista das tarefas de ordem de serviço ativas atribuídas ao usuário conectado. As seguintes informações são exibidas: **Número** Número de tarefa exclusivo atribuído pelo sistema que começa com um prefixo de TASK. **Prioridade** Prioridade ou importância relativa da tarefa ativa. **1-Crítico**

Tradução automática

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

Lado a Lado	Descrição
	Tarefa com criticidade de tempo urgente que requer atenção imediata. **2-Alto** Tarefa com alta criticalidade de tempo, embora não tão urgente quanto uma tarefa de ordem de prioridade crítica. **3-Moderado** Tarefa com criticalidade e urgência médias. **4-Baixo** Tarefa com baixa criticalidade e urgência. **Descrição resumida** Descrição resumida da tarefa **Estado** Estado atual da tarefa. **Aberto** O processamento da tarefa está aberto e nenhum processamento está ocorrendo. **Em andamento** O processamento da tarefa ainda está em andamento ou em execução. **Encerrado concluído** O processamento da tarefa está concluído. É um estado atribuído pelo sistema. **Cancelada** O processamento da tarefa de pedido foi cancelado.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Campos de formulário de Pedido do cliente para ordens de serviço

A seção Detalhes do item de linha do formulário Itens de linha do pedido permite que você revise e modifique os detalhes gerais de um item de linha da ordem de serviço.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
ORnnnnnn	Número de ordem de serviço ou cliente exclusivo atribuído pelo sistema.
Conta	Nome da conta do cliente. Clique no nome da conta para revisar os detalhes da conta: • Nome da conta • Número da conta • Contato primário • Conta primária (se houver) • Código de registro • Caixas de seleção de Cliente ou Parceiro, indicando se a conta é de cliente ou parceiro de negócios • Site • Telefone • Endereço
Contato	Nome da pessoa de contato da conta. Clique no nome para revisar os seguintes detalhes de contato: • Nome e sobrenome • Nome da conta • Título do contato • Idioma • Endereço de e-mail • Número de telefone comercial e celular • Fuso horário • Indicador de notificação. Você pode usar essas informações para habilitar ou desabilitar notificações de pedido para o cliente.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Painel de detalhes do pedido do cliente - campos de detalhes do pedido de serviço

O painel Detalhes dos pedidos do cliente - seção Detalhes da ordem de serviço permite que você revise e modifique os detalhes gerais de uma ordem de serviço.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ordem	Número de ordem de serviço exclusivo atribuído pelo sistema. **Nota:** Os pedidos do cliente e as ordens de serviço têm um ID atribuído com um prefixo ORD. Para saber mais sobre pedidos de clientes, consulte • Criar, alterar e cancelar pedidos de produtos manuais • Selecionar, analisar, revisar ou solicitar o cancelamento de um pedido de cliente
Conta	Nome da conta do cliente. **Nota:** Para exibir os detalhes do campo associado, pesquise registros relacionados ou abra um calendário da seguinte forma: • Clique no ícone de detalhes (ícone ⓘ) para exibir os detalhes associados ao campo. • Clique no ícone de pesquisa (🔍) para pesquisar registros relacionados. • Clique no ícone de calendário (ícone de 📅) para abrir um calendário e selecionar uma data para os campos de entrada de data.
Contato	Nome do contato para o pedido.
Data do Pedido	Data em que você recebeu a ordem de serviço.
PONR	Opção que indica se este pedido passou do ponto sem retorno. • Se selecionado, indica que você não pode revisar o pedido ou solicitar um cancelamento para ele enquanto o processo de execução estiver em andamento. ◦ Você não pode clicar em **Revisar pedido** ou **Cancelar pedido** para tentar mudar o item de linha do pedido ou solicitar um cancelamento para ele.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Se algum item de linha do pedido for designado como PONR, o pedido primário também será designado como PONR. Se o pedido primário for designado como PONR, os itens de linha associados também serão designados como PONR. Se algum dos itens de linha em um pedido atingir o PONR, você não poderá revisar os outros itens de linha no mesmo pedido. • Se desmarcado, você ainda poderá revisar o pedido ou solicitar um cancelamento para ele. O valor desta opção é um sinalizador atribuído pelo sistema que você não pode atualizar manualmente.
Categoria do pedido	Categoria que indica o tipo de pedido. **Produto** Pedido de produto: o cliente está solicitando um produto. **Serviço** Ordem de serviço: solicitação de serviço de um produto ou instalação de um serviço. **Nota:** Como um pedido de cliente, as ordens de serviço têm um ID com um prefixo **ORD(nnn)**. O campo **Categoria do pedido** permite que você identifique facilmente o tipo de pedido.
Estado	Indicador do estado de processamento atual da ordem de serviço, incluindo todos os itens de linha associados.Para exibir uma lista das seleções de estado, clique no ícone de seta para). **Nota:** Para exibir uma lista abrangente de estados de ordem de serviço, com descrições detalhadas, consulte Estados de ordem de serviço.
Tipo de execução	Tipo de ação de execução para a ordem de serviço. **Entregar** Entregue os itens solicitados ao cliente quando o pedido for atendido. **Qualificar**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Verifique a viabilidade de entregar os serviços solicitados na ordem de serviço. Sem realmente ativar ou entregar os serviços para o pedido, ele geralmente é processado com um conjunto diferente de tarefas. Se todas as tarefas anteriores estiverem concluídas, o processamento das tarefas de pedido de serviço ou recurso associadas poderá ser iniciado.
Versão	Versão atual da ordem de serviço. Indica o número de vezes que a ordem de serviço foi revisada durante o processo de execução. Um novo pedido sem revisões tem uma versão de 1 (um) e é incrementado automaticamente para cada revisão em curso.
Operação de revisão	Tipo de operação de revisão, se houver, que está ocorrendo na versão atual da ordem de serviço: **Nenhum(a)** Nenhuma atualização ou cancelamento está ocorrendo para a ordem de serviço. Esta configuração é o padrão para novos pedidos. **Atualizar** Uma revisão em curso de contato, característica ou preço foi enviada para a ordem de serviço. **Cancelar** A ordem de serviço está cancelada ou em processo de cancelamento.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Painel Detalhes do pedido do cliente - outros campos de detalhes da ordem de serviço

O painel Detalhes dos pedidos do cliente - a seção outros detalhes da ordem de serviço permite revisar e modificar detalhes adicionais de uma ordem de serviço.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulários de pedido de domínio relacionados à ordem de serviço no Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

Os formulários de pedido de domínio relacionados à ordem de serviço permitem que você revise e modifique as ordens de serviço de domínio, as especificações de serviço e as ordens de recurso para uma ordem de serviço selecionada.

Tradução automática

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Campos de pedidos de recursos do domínio

O formulário Pedido de recursos de domínio permite que você revise e modifique os pedidos de recursos de domínio que estão associados a uma ordem de serviço.

Campo	Descrição
Pedido do recurso	Seção de detalhes do pedido de recursos.
Número	Número de ordem de recurso exclusivo atribuído pelo sistema.
Conta	Nome da conta do cliente. **Nota:** Para exibir os detalhes do campo associado, pesquise registros relacionados ou abra um calendário da seguinte forma: • Clique no ícone de detalhes (ícone de ⓘ) para exibir os detalhes associados ao campo. • Clique no ícone de pesquisa (ícone de 🔍) para pesquisar registros relacionados. • Clique no ícone de calendário (ícone de 📅) para abrir um calendário para que você possa selecionar uma data para os campos de entrada de data.
Contato	Nome da pessoa de contato da conta.
Item da linha do pedido	Número exclusivo do item de linha do pedido atribuído pelo sistema.
Descrição resumida	Descrição resumida da ordem de recursos.
Estado	Estado atual da ordem de recursos. Para exibir uma lista de seleções, clique no ícone de seta para ▼): **Rascunho** Produto, serviço ou recurso que atribuiu tarefas novas ou aguardando para iniciar. **Qualificada** Todas as tarefas de pré-requisito necessárias concluídas. O processamento do produto, serviço,

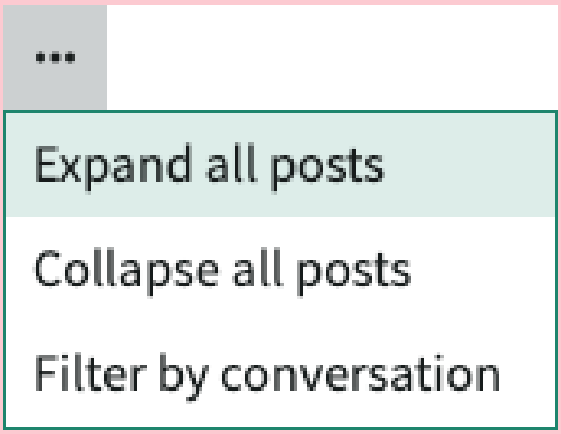
Tradução automática

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

Campo	Descrição
	pedido de recursos ou suas tarefas associadas pode ser iniciado. **Em andamento** Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que ainda está em andamento. **Encerrado concluído** Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que está concluído. É um estado atribuído pelo sistema. **Nota:** Depois que seus agentes concluem todas as tarefas de execução de todo o produto, serviço ou pedido de recursos, o estado é definido automaticamente como Encerrado concluído. **Cancelada** Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que foi cancelado.
Grupo de atribuição	Nome do grupo ao qual a ordem de recursos está atribuída para conclusão de qualquer trabalho restante.
Atribuído a	Nome da pessoa a quem o trabalho restante está atribuído.
Primário	Pedido de recursos primários, se houver, para este pedido de recursos.
Descrição resumida	Descrição resumida da ordem de recursos.
Descrição	Descrição estendida da ordem de recursos.
Escrever	Bloco de texto de anotação de trabalho.
Anotações de trabalho (privadas)	Texto de anotação de trabalho privado de forma livre para o pedido do produto. Este texto de anotação de trabalho é somente para fins internos e o cliente não pode vê-lo. Insira o texto da anotação de trabalho e clique em **Anotações pós-trabalho (privado)**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Atividade	Seção de fluxo de atividades para exibir todas as atividades de processamento e mudanças nos valores de campos que ocorreram para a ordem de recursos. Para expandir, recolher ou filtrar por fluxo de atividades: • Clique no ícone de filtro de fluxo de) para filtrar por comentários, anexos ou estado adicionais. • Clique no ícone de mais opções (ícone de) e selecione o apropriado: 
Anexos	Anexos de arquivo para o pedido de recursos. Clique em **Procurar** para adicionar o arquivo como um anexo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Campos de ordem de serviço do domínio

O formulário Ordem de serviço de domínio permite revisar e modificar as ordens de serviço de domínio que estão associadas a uma ordem de serviço.

Campo	Descrição
Ordem de Serviço	Seção de detalhes da ordem de serviço.
Número	Número de ordem de serviço exclusivo atribuído pelo sistema.
Conta	Nome da conta do cliente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Para exibir os detalhes do campo associado, pesquise registros relacionados ou abra um calendário da seguinte forma: • Clique no ícone de detalhes (ícone de ⓘ) para exibir os detalhes associados ao campo. • Clique no ícone de pesquisa (ícone de 🔍) para pesquisar registros relacionados. • Clique no ícone de calendário (ícone de 📅) para abrir um calendário para que você possa selecionar uma data para os campos de entrada de data.
Contato	Nome da pessoa de contato da conta.
Item da linha do pedido	Número exclusivo do item de linha do pedido atribuído pelo sistema.
Estado	Estado atual da ordem de serviço. Para exibir uma lista de seleções, clique no ícone de seta para ▼): **Rascunho** Produto, serviço ou recurso que atribuiu tarefas novas ou aguardando para iniciar. **Qualificada** Todas as tarefas de pré-requisito necessárias concluídas. O processamento do produto, serviço, pedido de recursos ou suas tarefas associadas pode ser iniciado. **Em andamento** Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que ainda está em andamento. **Encerrado concluído** Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que está concluído. É um estado atribuído pelo sistema.

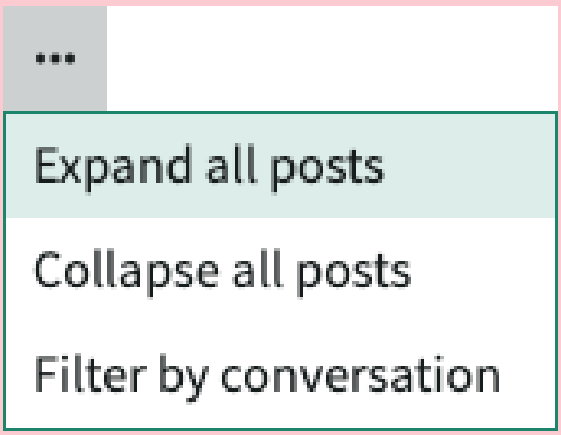
Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Depois que seus agentes concluem todas as tarefas de execução de todo o produto, serviço ou pedido de recursos, o estado é definido automaticamente como Encerrado concluído. **Cancelada** Processamento de pedido de produto, serviço ou recurso que foi cancelado.
Grupo de atribuição	Nome do grupo ao qual a ordem de serviço está atribuída para conclusão de qualquer trabalho restante.
Atribuído a	Nome da pessoa a quem o trabalho restante está atribuído.
Primário	Ordem de serviço primária, se houver, para esta ordem de serviço.
Descrição resumida	Descrição resumida da ordem de serviço.
Descrição	Descrição estendida da ordem de serviço.
Escrever	Bloco de texto de anotação de trabalho.
Anotações de trabalho (privadas)	Texto de anotação de trabalho privado de forma livre para o pedido do produto. Este texto de anotação de trabalho é somente para fins internos e o cliente não pode vê-lo. Insira o texto da anotação de trabalho e clique em **Anotações pós-trabalho (privado)**.
Atividade	Seção de fluxo de atividades para exibir todas as atividades de processamento que ocorreram até o momento para a ordem de serviço. Esta listagem tem as atividades de processamento e as mudanças nos valores de campo que ocorreram na ordem de serviço. Para expandir, recolher ou filtrar por fluxo de atividades:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Clique no ícone de filtro de fluxo de) para filtrar por comentários, anexos ou estado adicionais. • Clique no ícone de mais opções (ícone de) e selecione o apropriado: 
Anexos	Anexos de arquivo para a ordem de serviço. Clique em **Procurar** para adicionar o arquivo como um anexo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Campos de especificações de serviço

O formulário de especificação de serviço permite revisar e modificar as especificações de serviço associadas a uma ordem de serviço.

Campo	Descrição
Número	Número de especificação de serviço exclusivo atribuído pelo sistema.
Nome	Nome da especificação de serviço.
Tipo	Tipo de especificação. **Bens** Especificação das mercadorias que você vende. **Serviço** Especificação de um serviço que você fornece ao cliente. **Rede**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Especificação de produto para uma rede.
Data de início	Data de início efetivo da especificação do produto.
Data de término	Data de vencimento efetiva da especificação do produto.
Descrição	Descrição resumida da especificação do serviço.
Estado	Estado da especificação de serviço. **Publicado** Indica uma especificação de serviço publicada para uso em uma oferta de produto
Código do Produto	Código do produto para a especificação.
Linha de produtos	Linha de produtos para a especificação.
Custo para a empresa	Custo para a empresa para esta especificação de serviço. Este campo é somente para fins de cálculo de lucro.
Composto	Opção que designa que a especificação do produto é uma especificação de produto empresarial complexa. Um produto composto é normalmente composto por uma especificação primária ou abrangente e várias especificações secundárias, cada uma com suas próprias características. Quando agrupados, eles constituem um único produto complexo.
Requer instalação	Opção que indica se o produto associado requer instalação no local do cliente.
Específico do local	Opção que designa que esta especificação de serviço requer que você insira os detalhes do local em uma ordem de serviço para execução e instalação.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Versões de especificação no Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia

O formulário Versões de especificação permite que você exiba informações de versão de uma especificação selecionada antes de descontinuar ou arquivá-la.

Versões da especificação

Campo	Descrição
Número	ID gerado automaticamente para a versão da especificação do produto.
Nome para exibição	Nome exibido que aparece para a especificação no Now Platform quando esta versão da especificação está em vigor.
Versão	Número de versão atribuído a esta versão de especificação.
Estado	Estado da versão da especificação do produto: **Rascunho** Versão de rascunho de especificação do produto não publicada que é atribuída quando você cria o registro de especificação pela primeira vez. **Publicado** Versão publicada da especificação do produto que é atribuída quando você a publica formalmente para uso em uma oferta de produto. **Desativado** Versão de especificação de produto que foi descontinuada e não pode ser usada em uma oferta de produto ou para criar outra versão de especificação. **Arquivado** Especificação de produto que não está mais sendo usada no processo de pedido ou execução.
Criado em	Data e hora em que a versão da especificação foi criada.
Criado(a) por	ID do usuário conectado que criou a versão da especificação.
Atualizado em	Data e hora em que a versão da especificação foi atualizada pela última vez.
Atualizado por	ID do usuário conectado que atualizou a versão da especificação pela última vez.

[End]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.